

La disponibilité des Produits présentés sur le Site Web est contrôlée avant confirmation de la Commande. KIABI tient à jour la disponibilité de ses stocks du mieux que possible. Malgré tout le soin apporté, des erreurs peuvent toutefois survenir.

KIABI se réserve donc le droit de refuser une Commande en cas de difficultés exceptionnelles d'approvisionnement. Si un Produit n'est plus en stock (indisponibilité temporaire ou rupture de stock), alors qu'il a été commandé et payé, le Client recevra un e-mail l'informant de son indisponibilité. Si le Produit est en rupture de stock, il sera annulé et retiré de la Commande et le Client sera entièrement remboursé du Prix du Produit en rupture. Le reste de la Commande restera toutefois ferme et définitif.

La responsabilité de KIABI ne saurait être engagée envers le Client en cas de retrait d'un Produit du Site, de suppression ou de modification du contenu du Site.

KIABI se réserve la possibilité de limiter ou annuler la quantité de Produits achetés par personne, par foyer ou par Commande en cas de suspicion de fraude. Ces restrictions peuvent viser les Commandes passées par ou avec un même numéro Client, une même carte de crédit et/ou les Commandes passées avec la même adresse de facturation et la même adresse d'expédition. Dans ce cas, le Service Client pourra en informer le Client, en le contactant à l'adresse électronique saisie lors de la Commande.

3.3. Produits Personnalisés

Le Client a la possibilité de personnaliser les Articles identifiés sur le Site par le biais soit d'une personnalisation textuelle, visuelle ou graphique (ci-après les « Articles personnalisés »). A cet effet, KIABI peut proposer plusieurs procédés comme la broderie, le flocage, l'impression numérique ou le délavage denim.

La présentation des Articles Personnalisés sur le Site est donnée à titre indicatif. En effet, KIABI prend le soin d'afficher les couleurs et les images avec précision mais elle ne peut pas garantir que l'affichage des couleurs et des images sur vos supports informatiques (ordinateur, mobile ou tablette) reflète avec exactitude celles des Articles Personnalisés. Elles peuvent donc varier entre votre Commande et votre Livraison.

Il est rappelé qu'en vertu de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable à la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. En conséquence les Articles Personnalisés à la demande du Client ne seront ni repris ni échangés hormis les cas de défauts de conformité de l'Article Personnalisé visé à l'article L211-5 du code de la consommation français et/ou le cas de mise en jeu de la garantie des vices affectant la chose vendue visée aux Articles 1641 et suivants du Code civil.

Dans le cadre des Articles Personnalisés, le Client déclare et garantit les personnalisations qu'il aura effectuées sont conformes aux lois et réglementations en vigueur et ne sont pas contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Le Client s'engage ainsi notamment à ce que la personnalisation :

1. Ne comporte pas des propos insultants, diffamatoires, racistes, discriminatoires, homophobes, sexuels, scandaleux, pornographiques et/ou n'incitent pas à la discrimination et à la haine et/ou ne nuisent pas à l'honneur et à la réputation d'autrui ;
2. Ne comporte pas d'informations à caractère privé ou personnel (nom, adresse, numéro de téléphone, email) concernant toute personne physique ou morale sans avoir obtenu l'autorisation préalable de celle-ci ;
3. Ne porte pas atteinte aux droits de tiers tels que des droits de propriété intellectuelle (tels que notamment le droit des marques, des dessins et modèles, des droits d'auteurs) ou le droit à l'image, sans autorisation préalable de son titulaire ou encore à la protection des mineurs.

Quand bien même KIABI n'a aucune responsabilité dans la vérification de la conformité des contenus du Client, KIABI se réserve le droit de refuser toute demande de personnalisation contraire au présent article.

En tout état de cause, toute violation aux droits de tiers ou aux dispositions éthiques susmentionnées engagera la responsabilité exclusive du Client ; KIABI se dégageant de toute responsabilité à cet égard. Le Client dans ce cadre s'engage à indemniser KIABI de toutes les conséquences financières liées à une action judiciaire ou une réclamation émanant de tiers, liée à l'utilisation du service de personnalisation par le Client.

Cette procédure est propre à la banque du Client qui peut par exemple, lui demander de s'authentifier de manière forte (SMS ou application mobile de la banque) Après la confirmation de cette étape, le paiement du Client est finalisé et il recevra l'email de confirmation de sa Commande.

6.2 Le paiement par PayPal

Le Client a la possibilité de choisir le paiement PayPal pour payer sa Commande.

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. PayPal crypte et protège le numéro de carte bancaire. Le Client paye donc en ligne en indiquant simplement son adresse email et son mot de passe.

PayPal permet au Client de payer en ligne sans communiquer ses informations financières lors de la transaction.

Avec Paypal, le Client peut payer en 4 fois dès 50€, sur 3 mois. Pour cela, une fois le panier validé, à l'étape du paiement, le Client sélectionne le paiement avec PayPal et aura ensuite la possibilité de choisir le paiement en 4 fois sur le Site de Paypal.

6.3 Le paiement par carte cadeau ILLICADO

Le Client peut payer tout ou partie de son achat sur le Site par carte cadeau ILLICADO dans la limite de 250€ par Commande. Le Client peut choisir le mode de paiement « carte cadeau ILLICADO » après avoir validé son panier.

En choisissant le paiement par carte cadeau ILLICADO, le Client est dirigé sur le Site de paiement sécurisé d'ILLICADO pour saisir les coordonnées de sa ou ses cartes cadeau ILLICADO et compléter le règlement si nécessaire avec sa carte bancaire.

Dans le cadre d'un règlement complémentaire par carte bancaire, la transaction est débitée immédiatement dès validation de la Commande. Une fois le paiement effectué, le Client est redirigé sur le Site pour poursuivre la validation de sa Commande.

6.4 Carte cadeau KIABI

Le Client peut payer tout ou partie de son achat sur le Site par Carte cadeau KIABI. La Carte cadeau est un moyen de paiement utilisable en plusieurs fois sur le Site internet et en Magasin même pendant les soldes.

Le Client peut compléter son paiement par carte bancaire.

L'achat de la Carte Cadeau se fait uniquement en Magasin.

6.5 Bons d'achat Seconde main

Le Client peut payer par bon d'achat seconde main utilisable en une seule fois, même pendant les soldes, sur le Site ou en Magasin. Le Client peut compléter le paiement par carte bancaire.

Ce bon d'achat est délivré au Client suite à une vente ou un achat sur le Site **seconde main de KIABI**.

6.6 Livret bébé

Le Client peut payer tout ou partie de son achat avec le solde disponible sur son Livret Bébé. L'ouverture du Livret Bébé est proposée aux adhérents au programme de fidélité Kiabi qui sont dans l'attente de la naissance de son enfant ou parent d'un enfant de moins de 12 mois.

Pour plus d'informations sur le fonctionnement du Livret Bébé cliquez [ici](#).

6.7 Paiement en 3 fois par Oney Bank

Le Client peut payer sa Commande en 3 fois par carte bancaire à partir de 100€ d'achats jusqu'à 1000€ avec Oney Bank.

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 des données le concernant auprès de KIABI en s'adressant par courrier au Service Client KIABI (coordonnées indiquées dans la rubrique « Nous Contacter » du Site Internet de KIABI) ou par mail à contact@kiabi.com.

ARTICLE 8 - MODES DE LIVRAISON

Les Produits seront livrés à l'adresse indiquée par le Client dans le Tunnel de Commande, en France métropolitaine (Corse comprise), DROM-COM et Monaco.

KIABI propose plusieurs types de Livraison, dans les conditions ci-après :

1. Le Click & Drive Piétons et Parking
2. Le retrait 1H en Magasin
3. La E-réservation
4. La Livraison en point relais ou en consigne
5. La Livraison en bureau de poste
6. Livraison sur rendez-vous
7. La Livraison à domicile

8.1 Le Click & Drive Piétons et Parking

Le Click & Drive est un service disponible et gratuit, dès 15€ d'achat. Le Click&Drive n'est pas un service accessible à tous les Magasins.

Pour une sécurité sanitaire maximale, KIABI met en place un système de Click & Drive piétons et parking.

Comment profiter de ce service ?

1. Le Client fait son panier selon le Tunnel de Commande tel que décrit dans les présentes CGV
2. Il choisit la Livraison Click & Drive.
3. Le Client paie sa Commande en ligne.
4. Lorsque sa Commande est livrée en Magasin, il reçoit un email l'avertissant de sa disponibilité.

Pour récupérer la Commande, 2 possibilités :

Le drive parking :

1. Le Client se gare sur la place de parking la plus proche de l'entrée du Magasin.
2. Il appelle le responsable du Magasin au numéro inscrit et lui donne son numéro de Commande, ainsi que la marque et la couleur de sa voiture pour s'identifier facilement.
3. Il ouvre son coffre et reste dans son véhicule. Un Kiaber apporte alors sa Commande. A travers la vitre de son véhicule, le Client est invité à présenter sa pièce d'identité.
4. Le Kiaber remet sa Commande dans son coffre

Le drive piéton :

1. Le Client se rend devant l'entrée de son Magasin. Il prépare son numéro de Commande et sa carte d'identité. Si besoin, il appelle le numéro inscrit devant le Magasin.
2. Il récupère sa Commande en toute sécurité et sans contact

8.2 Le retrait 1H en Magasin

Ce service fonctionne de 9h à 18h, et seul le paiement par carte bancaire est possible. Le retrait 1H en Magasin n'est pas disponible pour tous les Magasins KIABI.

1. Le Client fait son panier selon le Tunnel de Commande tel que décrit dans les présentes CGV
2. Il consulte le stock Magasin selon les tailles disponibles, et clique sur "Retrait 1h" et sélectionne le Magasin de son choix. Pour ajouter d'autres Articles, il clique sur le bouton "Ajouter d'autres Articles"
3. Le Client reçoit un SMS avec un lien pour procéder au paiement en ligne via carte bancaire
4. Lorsque la Commande est disponible, le Client récupère sa Commande dans la zone de retrait du Magasin sélectionné

8.3 La « E-réservation »

La “e-réservation” est un service gratuit dès 15€ d'achat dans les Magasins KIABI en France métropolitaine. Il permet au Client de réserver ses Articles en ligne, de se faire livrer gratuitement en Magasin KIABI, et de payer le jour du retrait.

La réservation s'effectue en respectant les étapes suivantes :

- Ajout des Produits choisis dans le panier
- Validation du panier de Commande
- Création d'un compte Client ou connexion
- Validation de la e-réservation et choix du lieu de Livraison dans l'un des Magasins KIABI en France métropolitaine (Corse comprise)
- Saisie des coordonnées
- Le paiement des Produits a lieu obligatoirement au Magasin choisi pour le retrait
- Lorsque la Commande est livrée en Magasin, le Client reçoit un email ou un SMS (s'il a renseigné son numéro de téléphone) l'avertissant de sa disponibilité
- Le Client se présente en Magasin, récupère ses Articles et les essaye s'il le souhaite, puis il passe en caisse pour régler ce qu'il souhaite emporter

Le Client dispose de dix jours calendaires à compter de la réception des Produits dans l'un des Magasins KIABI sélectionné, pour venir acheter les Produits réservés. Le Client ne paye que ce qu'il souhaite acheter.

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 du 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.

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

Ce service qui est offert au Client ne constitue pas une vente mais une simple réservation sans obligation d'achat.

8.4 La Livraison en point relais ou en consigne

Ce type de Livraison est gratuit à partir de 15€ d'achat.

En fonction du point de retrait choisi, le colis sera pris en charge par Mondial Relay, La Poste ou QOMOD. La Livraison s'effectue dans un délai de 3 à 4 jours ouvrés (hors week-ends et jours fériés) à compter de la date de Commande.

En passant Commande sur le Site, un ou plusieurs points de retrait seront proposés au Client :

- Plus de 11 000 relais commerçants de proximité (marchands des journaux, pressings, fleuristes, ...)
- Plus de 1 000 consignes automatiques (dans les gares, stations de métro, centres commerciaux, ...)

Le délai de retrait du colis dépendra du type de point de retrait choisi. Le Client serez informé de la disponibilité du colis par e-mail ou SMS.

Pour la livraison en en point relais Mondial Relay ou en consigne, des codes de retrait vous seront transmis par SMS et/ou courriel dès la mise à disposition du colis.

8.5 La Livraison en bureau de poste

Ce type de Livraison est gratuit à partir de 50€ d'achat (ou 3,95€ pour tout achat inférieur).

La Livraison s'effectue dans un délai de 3 à 4 jours ouvrés (hors week-ends et jours fériés) à compter de la date de Commande.

En passant Commande, le Client choisit parmi l'un des 10 000 bureaux de poste en France. Il sera informé de la disponibilité du colis par SMS et par e-mail, contenant un bon de retrait permettant de le retirer en bureau dans les 10 jours ouvrables. Passé ce délai, il sera retourné à l'expéditeur.

8.6 La Livraison sur rendez-vous

Avec Chronopost, le Client sélectionne un créneau de 2h sur lequel la Livraison sera effectuée.

En cas d'absence, ce créneau peut être modifié par le biais du suivi interactif proposé par Chronopost.

Ce service est disponible pour une Livraison du lundi au samedi et le dimanche selon les Chronopost éligibles.

8.7 La Livraison à domicile

Pays	Frais de Livraison
France (Corse comprise)	3,95€
Monaco	19,90€
DROM-COM	19,90€

La Livraison à domicile est effectuée par La Poste, ou par DPD.

Si le colis est pris en charge par La Poste :

Il faut compter environ 3 à 4 jours ouvrés (hors week-ends et jours fériés) pour recevoir la Commande en France métropolitaine. Le délai varie pour les DROM COM en fonction de la destination : de 10 jours pour la Polynésie Française, Wallis et Futuna, Saint-Barthélemy et Saint-Martin, 15 jours pour la Nouvelle Calédonie, 20 jours pour la Guadeloupe, la Martinique et Saint Pierre -et-Miquelon, 30 à 40 jours pour la Réunion et la Guyane et 50 jours pour Mayotte.

Si le colis est pris en charge par DPD :

Dans le cadre d'une prise en charge du colis par DPD, il y a aura deux tentatives de Livraison. Pour la première tentative, le Client est avisé par SMS le jour de la Livraison du passage du livreur. S'il n'est pas présent, une deuxième tentative aura lieu. Le Client sera contacté par e-mail afin de choisir parmi ces 3 options de Livraison :

1. Nouvelle tentative à domicile
2. Dépôt en relais pick up
3. Livraison à une autre adresse

Sans nouvelle du Client dans un délai de 5 jours à partir de la seconde tentative de Livraison, le colis sera retourné à KIABI.

ARTICLE 9 - GRILLE TARIFAIRE

Mode de Livraison	Zone géographique	Délais de Livraison	Frais de Livraison	Mode de notification de disponibilité du colis	Délai de retrait du colis
En Magasin Kiabi	France métropolitaine	1 à 3 jours ouvrés (Hors week-end et jours fériés)	Gratuit dès 15€ d'achats	E-mail et / ou sms	10 jours ouvrables
A domicile	France métropolitaine (Corse comprise)	3 à 4 jours ouvrés (hors week-end et jours fériés)	3,95€ - gratuit dès 50€ d'achats	E-mail	En cas d'absence au domicile : 10 jours d'instance au bureau de poste
	Monaco		19.90€		
	DROM COM	Délai de Livraison exceptionnellement rallongé actuellement. Guadeloupe + Martinique : 20 jours Guyane + La Réunion : 30 jours Mayotte : 50 jours 2 mois pour la Nouvelle Calédonie Livraison uniquement les jours ouvrés : hors week-ends et jours fériés			
La Livraison à domicile sur RDV	France	Sur RDV (créneau entre 8H et 22H selon le CP)	6€ - Gratuit dès 60€ d'achats	Email/ SMS (prédictif)	En cas d'absence : dépôt du colis dans le point relais le plus proche. Reprogrammation du créneau de RDV possible au plus tard la veille de la Livraison à domicile.
En point relais	France métropolitaine (Corse comprise)	3 à 4 jours ouvrés (hors week-end et jours fériés)	3€ - gratuit dès 15€ d'achats	E-mail et/ou SMS	Point relais Mondial Relay : 14 jours Point relais La Poste : 10 jours ouvrables
En consigne					3 jours ouvrables
Bureau de poste			3,95€ - gratuit dès 50€ d'achats		10 jours ouvrables

ARTICLE 10 - PROBLÈMES DE LIVRAISON

En cas de retard prolongé de la Livraison, le Client est invité à signaler ce retard dans un délai de 30 jours maximum à compter de la date de prise en charge par La Poste ou DPD, par e-mail à l'adresse suivante : contact@kiabi.com.

KIABI contactera 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 48 heures au 09 69 32 00 23 ou à l'adresse : contact@kiabi.com.

L'article retourné correspondant doit alors parvenir à KIABI dans les 14 jours après réception de l'article par le Client, 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.

ARTICLE 11 - RETOURS ET ÉCHANGES

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.

Ce retour est susceptible d'entraîner des frais de retour pour le Client en fonction du mode de retour qu'il aura choisi et du respect ou non du délai de rétractation :

11.1 Retour ou échange en Magasin

Comment faire un retour en Magasin ?

Le Client peut retourner ses Articles en se rendant en Magasin (hors Magasins DROM-COM) pour échange ou remboursement hors Articles « gratuits ». Il dispose de 30 jours pour retourner ses Articles en Magasin.

Liste des Magasins à disposition pour la Livraison en Magasin et les retours : [Voir la liste des Magasins ici](#)

11.2 Retour à distance

Le Client peut effectuer un retour à distance pour remboursement, en téléchargeant l'étiquette retour depuis son Compte Client.

Modalités de retour en fonction du type de Livraison choisi lors de la Commande :

Le type de Livraison que j'ai choisi	Comment effectuer mon retour	Lieu du dépôt de votre colis	Mes frais de retour	Mon remboursement
En point relais Mondial Relay	1 / Rendez-vous dans votre espace « Suivi de Commande » et cliquez sur le bouton « Imprimer l'étiquette retour » 2 / Retourner les Articles dans leur emballage d'origine, non portés, non lavés, en parfait état de revente avec le bon de retour dûment complété.	Chez votre commerçant du point relais du réseau Mondial Relay.	2,95€ seront déduits du montant du remboursement. Hors Commande DROM COM*	Votre remboursement s'effectue à la réception de votre article par Kiabi.com, hors frais de retour dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception des Produits. Vous serez recredité sur le moyen de financement utilisé lors de votre achat sur notre Site Kiabi.com.
En point de retrait La Poste		3 possibilités : NOUVEAU / directement via votre boîte aux lettres, ou chez votre commerçant du point relais du réseau La Poste, ou votre bureau de poste.		
À domicile via La Poste				
Dans un bureau de poste ou un espace cytissimo				
Livraison par DPD				

* Les frais de retour pour les Commandes des DROM-COM sont à la charge du Client

KIABI se réserve le droit de refuser le retour dans les cas suivants :

Le Produit retourné a été abîmé, ou salit ou l'étiquette tissu cousue sur le Produit a été découpée et l'article ne peut donc pas être revendu.

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.

11.3 Échanges

Les échanges ne se font qu'en Magasin.

Le Client dispose de 30 jours à compter de la mise à disposition de la Commande, pour retourner ses Articles. Les Produits doivent être restitués avec étiquettes, non portés, non lavés et dans leur emballage d'origine. Pour tout échange, rendez-vous dans le Magasin KIABI le plus proche, dès la réouverture de celui-ci.

11.4 Rétractation

Le Client dispose d'un droit de rétractation légal de 14 jours prévu à l'article 14 "Droit de rétractation légal" des présentes Conditions générales de vente 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 détaillé dans nos conditions générales de vente.

Le Client peut exercer son droit de rétractation rétractation via le formulaire de rétractation à télécharger sur le lien suivant : formulaire de rétractation.

ARTICLE 12 - REMBOURSEMENTS

12.1 Remboursement de la Commande suite à un renvoi postal

Le remboursement s'effectue à la réception des Articles retournés, hors frais de retour, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception des Produits par le Vendeur.

Le Client sera recredité sur le moyen de financement utilisé lors de son achat sur le Site.

12.2 Remboursement de la Commande suite à un retour en Magasin

En cas de retour en Magasin, le Client ayant payé sur le Site par carte bancaire sera recredité sur cette même carte bancaire. En revanche, dans le cas où le Client aura utilisé sur le Site, un autre moyen de paiement que la carte bancaire, il sera remboursé par un avoir ou un avoir non remboursable.

12.3 Remboursement des Frais de Livraison

En cas de retour partiel de Commande, que ce soit en Magasin ou à distance, les Frais de Livraison initiaux ne sont pas remboursés. En cas de retour complet dans le cadre d'une rétractation, les Frais de Livraison initiaux sont remboursés au Client. Tout risque lié au retour du Produit est à la charge du Client.

ARTICLE 13 - GARANTIES LÉGALES

Les Produits proposés sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité édictée par les Articles L.211-1 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.

13.1 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 Produit doit :

- 1° Être 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 ;

- 2° 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).

13.2 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).

ARTICLE 14 - DROIT DE RÉTRACTATION LÉGAL

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 compter de la réception de sa Commande pour échanger ou rendre gratuitement en Magasin (hors DROM-COM) 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 ?

Le droit de rétractation peut se faire par tout moyen. Mais afin de faciliter cette démarche, le Consommateur peut exercer son droit de rétractation au moyen du formulaire de rétractation disponible sur son compte Client ou à télécharger sur le lien suivant.

Le mail ou le courrier de rétractation devra faire clairement mention du souhait de se rétracter.

Le formulaire de rétractation pourra soit être joint dans l'e-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 relais colis (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 11.4 « Rétractation ».

ARTICLE 15- RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

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.

ARTICLE 16 - DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de limitation, d'effacement, de transmission de directives anticipées et d'opposition aux données les concernant en contactant contact@kiabi.com ou dataprotectionofficer@kiabi.com, en cas de difficultés.

Pour toute information concernant la protection de ses données à caractère personnel, nous invitons le Client à consulter la page dédiée aux « Données personnelles » en cliquant ici.

ARTICLE 17- MISE EN PLACE DE “COOKIES”

Des cookies pourront être déposés dans l'ordinateur de l'utilisateur lors de l'utilisation du présent Site Internet. L'utilisateur est libre d'accepter ou de refuser le dépôt de tous les cookies à l'exception des cookies purement fonctionnels.

Pour plus d'information concernant les cookies, nous invitons l'utilisateur du Site à consulter la page dédiée « Les cookies » en cliquant ici.

ARTICLE 18 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

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.

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.

ARTICLE 19 - MÉDIATION, LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

19.1 Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD

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.

KIABI adhère au service du Médiateur du e-commerce de la [FEVAD \(Fédération du e-commerce et de la vente à distance\)](#)

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de KIABI, le service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

[Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer ici.](#)

COORDONNÉES DE LA FEVAD :

FEVAD

Service Médiation de la consommation

BP20015

75362 PARIS CEDEX 8

Téléphone : 01 42 56 38 86

Courriel : mediateurducommerce@fevad.com

19.2. Loi applicable et juridiction compétente

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.

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

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

BESOIN D'AIDE ?

Pour contacter le Service Client KIABI :

Numéro de téléphone : 09 69 32 00 23 (Du lundi au samedi de 9h à 19h)

E-mail : contact@kiabi.com