

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

Dernière mise à jour le 15/02/2024

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toute Commande réalisée sur le Site web [www.kiabi.com](http://www.kiabi.com) (ci-après le « Site ») ou via l'application mobile KIABI par toute personne physique majeure ayant la qualité de Consommateur auquel il est fait référence par le "Client".

Les présentes CGV sont applicables uniquement aux Articles vendus par la société KIABI EUROPE. Les Articles proposés par des vendeurs tiers sur la Marketplace du Site sont soumis aux Conditions générales de ventes spécifiques à ces vendeurs.

Voir les "Conditions commerciales de la Plateforme" pour plus d'informations sur la Marketplace

Les CGV de KIABI comportent plusieurs parties :

- Fiches d'identité de l'entreprise et de l'hébergeur
- Préambule
- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Objet
- Article 3 - Les Produits proposés à la vente
- Article 4 - Passer une Commande
- Article 5 - Paiement du Prix
- Article 6 - Modes de paiement
- Article 7 - Échec de paiement et lutte contre la fraude à la carte bancaire
- Article 8 - Modes de Livraison
- Article 9 - Grille tarifaire
- Article 10 - Problèmes de Livraison
- Article 11 - Retours et échanges
- Article 12 - Remboursements
- Article 13 - Garanties légales
- Article 14 - Droit de rétractation légal
- Article 15 - Réserve de propriété
- Article 16 - Données personnelles
- Article 17 - Mise en place de "cookies"
- Article 18 - Propriété intellectuelle
- Article 19 - Médiateur à la consommation, loi applicable et juridiction compétente

## FICHE D'IDENTITÉ DU VENDEUR

Les dispositions qui suivent, établissent les conditions générales de vente des Produits proposés sur ce Site par la société SAS KIABI EUROPE.

Ce Site est exploité par KIABI EUROPE, Société par actions simplifiée, immatriculée en France au RCS de Lille Métropole, sous le numéro 344 103 270, au capital de 58 922 010,00€, numéro de TVA intracommunautaire FR29344103270, dont le siège social est sis 100 rue du Calvaire, HEM (59510) en FRANCE, et qui est représentée par Monsieur Guillaume DELACROIX en qualité de Directeur de la publication.

## FICHE D'IDENTITÉ DE L'HÉBERGEUR DU SITE

Site hébergé par Kiabi, 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: [contact@kiabi.com](mailto:contact@kiabi.com)

### Via le Site web :

- Le Client peut poser sa question via les réseaux sociaux (Messenger ou Whatsapp) en cliquant sur la pastille "Besoin d'aide ?"
- Le Client peut également obtenir des réponses auprès du Chatbot en cliquant sur la pastille prévue à cet effet

## PRÉAMBULE

KIABI met à disposition de ses Clients un service d'achat en ligne.

Le Vendeur a pour activité la vente au détail d'Articles textile d'habillement, chaussures et accessoires de mode pour toute la famille.

Le Vendeur assure notamment la commercialisation des Produits et/ou services susmentionnés par l'intermédiaire du Site, ainsi que sur l'Application téléchargeable sur l'App Store ou Google Play.

Les Parties conviennent que leurs relations seront réglées exclusivement par le présent contrat à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le Site web du Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur le Site. Les CGV sont celles en vigueur à la date de l'envoi de l'e-mail de confirmation de Commande. Les parties conviennent que les photos des Produits en vente sur le Site n'ont aucune valeur contractuelle.

## ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes, les termes et expressions visés ci-après, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, au singulier ou au pluriel, signifient ou désignent :

**Acheteur** : l'Internaute, personne physique, passant Commande auprès du Vendeur KIABI sur le Site en qualité de Consommateur ;

**Application mobile KIABI** : application téléchargeable sur la plateforme App Store et Google Play ;

**Article** : le ou les biens ayant fait l'objet de la Commande ;

**Article Personnalisé** : le ou les biens identifiés sur le Site internet pour lesquels le service de message personnalisé est disponible ;

**Commande** : demande d'achat en ligne de biens réalisées par le Client auprès du Vendeur ;

**Conditions Générales de Ventes (CGV)** : les conditions générales de vente qui font l'objet des présentes ;

**Contrat** : le présent acte, y compris son préambule et ses annexes ainsi que tout amendement, substitution, extension ou renouvellement intervenu aux présentes en vertu de la convention des Parties ;

**Compte Client** : compte personnel du Client avec lequel il passe Commande. La création d'un Compte Client n'est pas obligatoire pour Commander ;

**Client** : s'entend de l'Acheteur passant Commande auprès du Vendeur sur le Site en qualité de Consommateur ;

**Consommateur** : s'entend de toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, conformément à l'article liminaire du Code de la consommation ;

**Délai de Livraison** : période entre la date de Validation de la Commande et la date de la Livraison de la Commande au Client ;

**Frais de Livraison** : coût des frais supportés par le Client pour acheminer la Commande à l'adresse de Livraison indiquée par le Client ;

**Internaute** : désigne toute personne accédant et/ou naviguant sur le Site ;

**KIABI** : désigne le Vendeur partie au présent contrat ;

**Livraison** : acheminement de l'Article depuis la sortie du stock jusqu'à la mise à disposition au Client

**Magasin** : désigne les Magasins sous enseigne « KIABI » situés sur le territoire français en métropole et en Corse ;

**Médiateur** : tiers en charge du processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel le Consommateur et le Vendeur tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose ;

**Mode de Livraison** : désigne tout mode de Livraison standard ou express disponible sur le Site au moment de la Commande ;

**Prix** : la valeur unitaire d'un Produit ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises et hors Frais de Livraison ;

**Prix Total** : le montant total des Prix cumulés des Produits qui font l'objet de la Commande ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

**Produit** : tout bien proposé à la vente sur le Site par le Vendeur ;

**Service Client** : désigne le service mettant en lien le Consommateur avec la relation Client ;

**Site** : désigne la page web [www.kiabi.com](http://www.kiabi.com) ;

**Tunnel de Commande** : parcours suivi par le Client de la fiche Produit à la page de confirmation de Commande sur le Site web ;

**Vendeur** : désigne la SAS KIABI EUROPE.

## ARTICLE 2 - OBJET

Les CGV organisent les relations contractuelles entre le Vendeur et son Client, ainsi que l'utilisation du Site par le Client.

Ces CGV visent également à définir les modalités de vente à distance entre le Vendeur et le Client, de la Commande jusqu'à la réception de la Commande. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la Commande et assurent le suivi de cette Commande entre les parties contractantes.

Le Client est invité à lire attentivement les CGV avant d'utiliser le Site ou de passer Commande. En passant Commande sur le Site, il confirme accepter les présentes CGV sans réserve ni condition.

KIABI se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, sans information ni autorisation préalable. Néanmoins, les Commandes en cours de Livraison restent soumises aux conditions telles qu'elles étaient applicables au moment de la conclusion de la Vente.

En passant Commande sur le Site, le Client déclare :

- Être âgé(e) d'au moins 18 ans ;
- Que l'achat de Produits sur le Site est sans rapport avec son activité professionnelle et est limité à un usage strictement personnel ;
- Ne pas procéder à des achats de Produits dans le but de les revendre ;
- Avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV et de conclure le contrat de vente ;

La Commande implique l'adhésion aux CGV. Les parties conviennent que le contrat est soumis au droit français. La langue des CGV est le français.

## ARTICLE 3 - LES PRODUITS PROPOSÉS A LA VENTE

Les Produits sont proposés à la vente en France métropolitaine, Corse, Monaco, DROM et COM.

### 3.1 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, des caractéristiques essentielles du ou des Produit(s) qu'il désire Commander à partir de la fiche descriptive du Produit.

L'ensemble des caractéristiques essentielles des Produits à la vente (tailles, couleurs, compositions, descriptifs, Prix), sont décrits dans la fiche descriptive du Produit accompagné des photographies illustrant l'offre. Les photographies illustrant les Produits n'entrent pas dans le champ contractuel et n'ont qu'une valeur indicative. Des altérations peuvent en effet apparaître du fait du traitement de la photo.

Les Produits sont décrits et présentés de façon aussi exacte que possible. KIABI décline toutefois toute responsabilité en cas d'erreur ou d'omission mineure.

KIABI se réserve le droit de modifier l'assortiment de Produits. Le Vendeur ne peut garantir à ce titre que les caractéristiques de ses Produits restent inchangées dans la durée.

### 3.2 Disponibilité des Produits

Seuls les Produits disponibles peuvent être commandés. Les offres promotionnelles sont valables pour une durée limitée. 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. Le Consommateur est invité à consulter la disponibilité des Articles vendus sur la page d'information du Produit concerné.

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.

Enfin, il est précisé au Client que KIABI n'effectue aucun contrôle quant à l'orthographe et la grammaire du texte transmis par le Client.

Toutes les informations à caractère personnel communiquées par le Client via le Site ou l'Application et celles qui auront ensuite été recueillies dans le cadre de la Commande sont soumises aux dispositions figurant dans la rubrique « Données Personnelles » des Conditions Générales de Vente.

Le Client bénéficie du service Click&Drive, de la Livraison à domicile, sur rendez-vous et en point de retrait pour les Articles Personnalisés. En revanche, **la e-réservation et le retrait 1h ne sont pas possibles.**

Il est précisé que la valeur du service n'entre pas dans le calcul du seuil minimum d'achats pour les frais de livraison.

## ARTICLE 4 - PASSER UNE COMMANDE

### 4.1 Tunnel de Commande

L'Acceptation et la Confirmation de la Commande sont réalisées par une série de saisies de données sur pages-écrans successives. 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.

En passant Commande comme indiqué dans les CGV, le Client accepte le Prix et la description des Produits en vente.

KIABI se réserve le droit de bloquer la Commande d'un Client en cas d'inexactitude de l'adresse d'expédition ou de tout autre problème survenant lors de la phase de paiement.

L'acceptation et la confirmation d'une Commande se font par la saisie de données sur des écrans successifs :

1. Ajout des Produits choisis dans le panier
2. Validation du panier de Commande
3. Création d'un compte Client, connexion ou utilisation du mode invité
4. Confirmation du type de Livraison
5. Saisie des coordonnées de Livraison
6. Saisie des données de facturation
7. Saisie de la carte de fidélité
8. Informations précontractuelles
9. Adhésion aux présentes conditions générales de vente
10. Choix du mode de paiement et confirmation du choix de mode de paiement
11. Le Client reçoit ensuite un e-mail de validation de la Commande, ce qui signifie que celle-ci est acceptée par le Vendeur
12. Une fois la Commande prête à être expédiée, un mail de confirmation de Livraison sera envoyé au Client

A compter du dernier clic d'acceptation, la Commande du Client est considérée comme irrévocable.

Le Client peut exercer son droit de rétractation prévu par l'article L.121-18 du Code de la consommation, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de sa Commande (voir formulaire de rétractation). La réception s'entendant de la mise à disposition du colis au Client.

KIABI recommande au Client de conserver les informations contenues dans la confirmation de Commande envoyée par KIABI sur un document papier ou informatique.

### 4.2 Confirmation et archivage de Commande

Le numéro de la Commande est communiqué au Client après la validation de la transaction. La confirmation de la Commande est aussitôt envoyée par mail reprenant les informations essentielles du contrat, le récapitulatif des Articles commandés, le Prix de ces Articles, les Frais de Livraison éventuels ainsi que le numéro de Commande.

La confirmation de Commande rappellera également les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation légal de 14 jours.

Les Commandes sont archivées sur le serveur KIABI pendant une durée de 10 ans à compter de la dernière Commande. À tout moment le Client peut accéder au détail de ses Commandes en envoyant un mail au Service Client, ou via son Compte Client.

## ARTICLE 5 - PAIEMENT DU PRIX

### 5.1 Tarifs

Les Prix de vente des Produits en ligne sur le Site, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande.

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.

Les Frais de Livraison sont précisés à l'article "Livraison" des CGV et rappelées dans les informations « pré contractuelles ».

KIABI se réserve la faculté de modifier ses Prix à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la Commande sous réserve de la disponibilité des Produits.

### 5.2 Taxe sur la Valeur Ajoutée

Conformément aux règles applicables et aux réglementations en vigueur, tout achat fait par l'intermédiaire du Site est soumis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA).

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.

A ce titre et conformément au Chapitre I du Titre V de la Directive 2006/112/CE du 28 novembre 2006, sur le système commun de la TVA, le lieu de Livraison est supposé être celui de l'Etat membre à l'adresse où les Articles doivent être livrés conformément aux bons de Commandes.

### 5.3 Conditions spécifiques des offres sur KIABI.com

Dans le cadre spécifique de certaines opérations commerciales, la remise sera proportionnellement répartie sur la valeur de chacun des Articles.

## ARTICLE 6 - MODES DE PAIEMENT

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.

Toutes les Commandes sont payables en euros. Pour régler sa Commande, le Client dispose de plusieurs modes de paiement (Voir détail ci-dessous).

Dans l'éventualité où le Site serait dans l'incapacité de procéder au règlement de la Commande, celle-ci sera automatiquement annulée et l'Acheteur en sera averti.

L'Acheteur accepte de ne recevoir sa facture d'achat qu'en format électronique.

### 6.1 Le paiement par carte bancaire

Le paiement par carte bancaire est un moyen simple, rapide et sécurisé pour acheter en ligne. KIABI accepte les cartes CB, VISA et MASTERCARD.

Le Client ayant opté pour le paiement par carte bancaire, clique sur la carte bancaire de son choix, et est ensuite 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, KIABI utilise le paiement 3D Secure sur les Commandes passées par CB, VISA et MASTERCARD (Voir "3D Secure plus haut).

Après avoir renseigné les coordonnées de sa CB, VISA ou MASTERCARD, le Client est transféré sur le Site de sa banque où il lui sera demandé de s'identifier.



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.

**Conditions :**

Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France métropolitaine et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie.

Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel, etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

**Modalités de souscription :**

Après avoir terminé sa Commande, il suffit au Client de cliquer sur le bouton « paiement en 3x Oney par carte bancaire ». Le Client est alors redirigé vers la page internet 3x Oney de Oney Bank affichant le récapitulatif détaillé de sa Commande et la demande de financement personnalisée, qu'il doit ensuite valider.

Le Client saisit ses informations personnelles ou, s'il dispose d'un compte 3x 4x Oney, s'identifie au moyen des identifiants de connexion liés à son compte 3x 4x Oney. Il prend connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles il souhaite souscrire. Ces conditions générales de paiement sont fournies sous format PDF afin que le Client puisse les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Le Client notifie ensuite son acceptation électronique par la case à cocher correspondante.

Le Client reconnaît que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales de paiement valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du Produit.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Client et Oney Bank.

Si le Client demande à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à sa Commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de sa demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit.

Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement en 3x Oney. Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

**Fonctionnement :**

Le paiement en 3 fois par carte bancaire permet au Client de régler la Commande effectuée sur le Site marchand de la façon suivante :

1. Un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de la Commande ;
2. Deux mensualités, correspondant chacune à un tiers de la Commande, prélevées à 30 et 60 jours après, lesquelles comprennent des frais correspondants à 1,58% du montant total de la Commande (dans la limite de 15€ maximum) ;
3. Le paiement en 3 fois à partir de 100€ d'achat et jusqu'à 1 000€.

Exemple : Pour un achat de 150€, apport de 52,43€ puis 2 mensualités de 50€. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 21,78%. Coût du financement : 2,43€ dans la limite de 25€ maximum.

Conditions au 15/02/2024 susceptibles de révisions. Pour plus d'informations rdv sur [oney.fr](http://oney.fr)

**Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles :**

Pour le paiement en 3 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la Commande.

Exemple : Pour un achat de 150€, apport de 50€, puis 2 mensualités de 50€, Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

**Coordonnées de Oney Bank :**

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

**6.8 Amazon Pay**

Le Client qui opte pour le paiement par « Amazon Pay » est invité à se connecter sur son compte Amazon. Il sélectionne le mode de paiement et valide ensuite sa Commande.

## 6.9 Paiement en Magasin

Le Client qui a opté pour la "E-réservation" paye directement 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 :

Plusieurs moyens de paiement sont proposés :

1. Espèces \*
2. Carte bancaires \*
3. Chèques \*\* (Paiement par chèque sur présentation d'une pièce d'identité, voir conditions en caisse. Chèque vérifié avec SSP)
4. Paiement en 3X par CB payant (sous réserve d'acceptation du dossier, selon les dates de bascule avec les frais)
5. Carte cadeaux KIABI
6. Chèques, tickets et cartes cadeaux \*\* (Illicado, Best, Cadhoc, Kadéos Horizon et Infini)

\* Remboursement ou échange possible sous 30 jours sur présentation du ticket de caisse

\*\* Avoir ou avoir non-remboursable sous 30 jours (aucun remboursement ni échange possible)

## ARTICLE 7 - ÉCHEC DE PAIEMENT ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE À LA CARTE BANCAIRE

### 7.1 Échec de paiement

En cas de problème de validation du paiement en ligne, le Client recevra un e-mail de la part de KIABI aiguillant sur la démarche à suivre : contacter la banque, renouveler la tentative, ou choisir un autre mode de paiement.

Si le problème persiste, le Client peut contacter le Service Client au numéro suivant : 09 69 32 00 23 (Appel non surtaxé / du lundi au samedi de 9h à 19h) ou par e-mail [contact@kiabi.com](mailto:contact@kiabi.com).

### 7.2 Lutte contre la fraude à la carte bancaire

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

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.

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 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 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](mailto: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 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 30€ 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€ 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)	4,50€
Monaco	19,90€
DROM-COM	19,90€

La Livraison à domicile est effectuée par La Poste.

#### Si le colis est pris en charge par La Poste :

Il faut compter 2 à 4 jours ouvrés (hors week-ends et jours fériés) pour recevoir votre commande en France métropolitaine. Délai variable pour les DROM COM en fonction de la destination : de 15 jours pour la Nouvelle Calédonie, 18 jours pour la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion et Mayotte. 22 jours pour la Guyane. Et de 10 jours pour la Polynésie Française, Wallis et Futuna, Saint-Barthélemy, Saint- Martin à 20 jours pour Saint Pierre - et - Miquelon.

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	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)	4,50€ - 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 + La Réunion + Mayotte : 18 jours. Guyane : 22 jours La Nouvelle Calédonie : 15 jours. 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)	9€ - 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 30€ 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			10 jours ouvrables		
			3€ - Gratuit dès 50€ d'achats		

## 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, par e-mail à l'adresse suivante : [contact@kiabi.com](mailto: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](mailto: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, Chronopost				
Dans un bureau de poste				
Livraison par Colis Privé, Tousfacteurs				

\* 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](mailto:contact@kiabi.com) ou [dataprotectionofficer@kiabi.com](mailto: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](mailto: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](mailto:contact@kiabi.com)