

PEDIDO

1 - Quiero hacer un pedido, ¿cómo lo hago?

Es muy sencillo, aquí te explicamos los pasos que debes seguir para finalizar tu pedido con nosotros:

1. **Añade productos al carrito:** Una vez tengas localizado el artículo que deseas, haz clic en *Añadir al carrito*. Se abrirá una ventana emergente en el que podrás ver el resumen de tu pedido. En caso de que quieras comprar más productos haz clic en *Continuar comprando*, repite la operación con los productos que quieras. Una vez tengas todos los artículo añadidos haz clic en *Ver carrito*.
2. **Agrega más de una unidad de tu producto:** Si quieres más de una unidad de alguno de tus artículos esta es la oportunidad para hacerlo. Pulsa los valores -/+ en la descripción de los artículos para modificar la cantidad de cada uno que quieras comprar.
3. **Agrega tu cupón de descuento:** En caso de contar con un cupón de descuento, escríbelo debajo de la sección *¿Tienes un código de descuento?* y pulsa aplicar. Si tu cupón de descuento no se aplica revisa el siguiente artículo: "**Cupón descuento Klast**". Una vez aplicado, haz clic en *Finalizar compra*.
4. **Introduce tus datos personales:** Si eres un cliente nuevo, únicamente tendrás que añadir tu nombre y apellidos y una dirección de correo electrónico, a la cual te enviaremos un enlace para que tu cuenta quede activada. Como ves, no es necesario introducir una contraseña, ni tendrás que recordarla cada vez que quieras acceder a tu área de cliente, ¡todo más sencillo con Klast Home!
5. **Introduce tu dirección de envío:** Añade la dirección de envío donde quieres recibir tu pedido. Si la dirección de envío no coincide con la dirección de facturación haz clic en *Añadir nueva dirección*. Si tiene alguna duda sobre cómo crear una dirección, visita este artículo: "**¿Cómo añadir una nueva dirección de entrega y facturación?**"
6. **Selecciona el método de envío:** Elige el método de envío que más te convenga para que tu pedido se pueda entregar sin problemas y pulsa *Continuar*. En la parte inferior podrás ver la fecha de entrega estimada para cada uno de los envíos. Si tienes dudas sobre qué método de envío elegir, visita este artículo: "**¿Qué opciones de envío tenéis?**"

7. **Elige el método de pago:** Selecciona entre los métodos de pago que tenemos disponibles para finalizar tu compra y haz clic en *Realizar pedido*. Automáticamente recibirás un mensaje de confirmación en tu correo electrónico. Todos los pedidos se aceptan automáticamente a excepción de los pagados mediante transferencia bancaria, en cuyo caso te enviaremos un email con los datos de pago, comenzaremos a preparar tu pedido una vez tengamos constancia de la realización de dicho pago. Si no recibes este email consulta **"He realizado mi pedido, pero no he recibido ningún email de confirmación"**.

2 - ¿Tengo que registrarme para comprar?

En Klast Home no es necesario registrarse con un usuario y contraseña para realizar una compra.

Únicamente necesitamos que nos dejes tu correo electrónico y ahí te enviaremos un enlace mediante el cuál sólo tú podrás acceder tú a tu área personal de cliente; de esta manera aseguramos y confirmamos tu identidad.

3- ¿Cómo añado una nueva dirección de entrega y facturación?

Tienes dos opciones:

- Si estás en el proceso de compra, es decir, en tu carrito; tienes posibilidad de *Añadir nueva dirección*, así podrás incluir los datos de dirección de manera rápida y sencilla.
- Si no estás en el proceso de compra, puedes acceder a tu área personal de cliente haciendo clic en el icono de usuario que está en la esquina superior derecha, y acceder a *Direcciones*. Ahí podrás incluir de nuevo tus datos y se irán almacenando tantas direcciones como quieras tener, tu domicilio, la dirección del trabajo, la de casa de tus padres, etc.

4 - Quiero añadir más artículos a mi pedido, ¿puedo modificarlo?

No se pueden hacer modificaciones ni cambios en los pedidos desde tu área personal de cliente, para ello, deberás de ponerte en contacto con nosotros a través de nuestro correo electrónico: hola@klasthome.com

O si lo prefieres, te atenderemos telefónicamente en el teléfono [96 004 63 34](tel:960046334) en horario de lunes a jueves de 10:00h-14:00h y de 14:30h-18:00h y los viernes de 10:00h-14:00h.

5 - He realizado mi pedido, pero no he recibido ningún email de confirmación

A veces pasa que los emails no llegan a la bandeja de entrada de tu buzón, te recomendamos que revises tu bandeja de "*correo no deseado*" o "*spam*" por si se hubiera colado ahí.

Si aún así no lo encuentras, ponte en contacto con nosotros en nuestro correo electrónico hola@klasthome.com y te ayudaremos encantados.

6 - Quiero cancelar mi pedido, ¿cómo lo hago?

¿Lo has pensado bien?...

En el caso de que quieras cancelar tu pedido, tienes dos posibilidades:

- Si el pedido aún no está enviado desde nuestros almacenes, puedes ponerte en contacto con nosotros en el email hola@klasthome.com o en el teléfono 96 004 63 34 y lo cancelaremos automáticamente.
- Si por el contrario, el pedido ya ha sido enviado, tenemos que esperar a que lo recibas en tu domicilio y en este caso tendrás que tramitar una devolución rellenando el [formulario de desestimio](#) que encontrarás en nuestra página web.

7 - ¿Cómo puedo saber el estado de mi pedido?

¡Te informamos en todo momento! Para saberlo tienes que acceder área personal de cliente y pulsar en *Historial y detalles de mis pedidos*. Aquí encontrarás todos los pedidos que hayas realizado desde la creación de su cuenta y el estado en el que se encuentra cada uno.

- Si tu pedido todavía no ha sido enviado, haz clic en la referencia de tu pedido para saber la fecha de entrega estimada, dejar un mensaje de tu pedido, etc.

- Si tu pedido ya ha sido enviado y lo que quieres es saber cuándo se entregará haz clic en *Localiza tu envío*, introduce tu email y revisa la bandeja de entrada de tu correo. Te enviaremos un email desde el que podrás acceder al panel de envío y ver en qué estado se encuentra. Recuerda que si no encuentras el email en tu bandeja de entrada, tendrás que revisar la bandeja de *correo no deseado o spam*.

PAGO Y FACTURACIÓN

1 - ¿Qué métodos de pago aceptáis en Klast Home?

¡En Klast Home te lo ponemos fácil!

Puedes pagar con MasterCard, Visa, Bizum, Paypal, Amazon Pay, transferencia bancaria y también puedes financiar tu compra con Pepper, en cómodos plazos, hasta en 12 meses sin intereses ni gastos.

Una vez recibido el pago completo del pedido o sea confirmada la financiación o recibida la transferencia bancaria, se procederá a su validación y al envío del email de confirmación del mismo. Todas las soluciones de pago son completamente seguras y garantizadas por las entidades bancarias y financieras. Los datos bancarios del comprador no serán conservados en ningún caso por www.klasthome.com

2 - ¿Puedo financiar mi compra?

Sí, con Pepper Finance puedes hacer tu compra y pagar en cómodos plazos, hasta 12 meses sin intereses ni gastos. Sólo necesitas la tarjeta de crédito o débito. ¡Es muy sencillo! Te explicamos cómo: Cuando estés en el carrito, selecciona el método de pago Pepper.

1. Elige el número de cuotas y completa el proceso con tus datos personales (sin papeleo ni documentación)
2. Te pedirán verificación a través de un código SMS que llegará a tu móvil, sin coste ninguno para ti.
3. Listo, ¡tu pedido ha sido procesado para la financiación y será enviado en breve!

3 - ¿Puedo pagar a contrareembolso?

No, no contemplamos esta forma de pago :(

4 - ¿Dónde consigo la factura de mi pedido?

Una vez sea expedida la mercancía y dentro de un plazo de 15 días, el cliente recibirá por mail la factura detallando los productos adquiridos y con el IVA o impuesto correspondiente desglosado.

No olvides revisar tu bandeja de *correo no deseado* o *spam* si no la ves en tu bandeja de entrada ;)

ENVIOS

1 - ¿Hacéis envíos a toda España?

Realizamos envíos a toda la península y Baleares, pero de momento no llegamos a Canarias, ni a Ceuta y Melilla... Lo sabemos, es injusto y estamos trabajando en buscar soluciones para llevar KLAST HOME a tu hogar.

2 - ¿Cuáles son las opciones de envío?

Enviaremos tu pedido en la dirección que nos indiques, por eso es importante que te asegures que tus datos son los correctos y en el caso de la existencia de dificultades para acceder a la vivienda, tales como falta de ascensor, escaleras estrechas, puertas estrechas, posibilidad de acceder por la fachada en lugar de acceder por las escaleras, etc... tendrás que avisarnos para que lo tengamos en cuenta a la hora de la entrega.

Nuestras modalidades de envío son:

- Entrega a pie de calle. Es nuestro envío estándar, te entregamos tu paquete en la puerta de tu casa (en caso de vivir en un planta baja) o en el portal de tu edificio. En caso de haber comprado varios artículos que tengan distinta fechas de entrega se entregará cada uno en su fecha estimada. Con este método de envío no se puede concertar cita con el transportista, ni elegir la franja horaria para la entrega.
- Entrega en estancia. Es un servicio más "*premium*" ya que te entregamos los productos en tu casa y los dejamos en la habitación que nos indiques. Es ideal para pedidos que puedan ser voluminosos. Este tipo de entrega todos los productos de tu pedido se sirven en una única vez, aunque incluya productos con fecha de entrega distintas. En este método de envío el transportista acuerda una cita previa con el cliente, para determinar la fecha de entrega que mejor convenga.

* Ninguno de nuestros métodos de entrega incluye el montaje de muebles.

3 - ¿Cuáles son los gastos de envío que tengo que pagar por mi compra?

Los gastos de envío se ajustan al importe de tu compra.

Una vez hayas añadido los artículos que quieres comprar a tu carrito, te indicaremos cuáles son tus gastos de envío antes de finalizar tu compra, ¡te mantenemos informado en todo momento! ;)

4 - Puedo recibir mi pedido de manera parcial?

- Si eliges la opción de envío “entrega a pie de calle” implica que se puedan recibir los artículos en distintos momentos y en función de su disponibilidad.
- En el caso de seleccionar el método de “entrega en estancia” todos los artículos de tu pedido te llegarán en la misma entrega, y llegarán en la fecha estimada del artículo que tenga la fecha más lejana.

5 - Han venido a entregar mi pedido y no estaba en casa, ¿qué hago ahora?

¡Todos merecemos una segunda oportunidad!

La agencia de transportes intentará entregar tu pedido hasta en dos ocasiones, la acordada en tu pedido de confirmación y al día siguiente.

Si después de esas dos ocasiones, la agencia no ha podido entregar tu pedido, en este caso tendrás que contactar con ellos para concretar una tercera cita.

Si pasado 10 días no hemos conseguido entregar tu paquete, éste vendrá de vuelta a nuestros almacenes y tendrás que ponerte en contacto con nosotros para buscar una solución.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

1 - He recibido mi pedido, pero ha llegado dañado 😞

¡Todo tiene solución, don't worry!

En este caso, tendrás que ponerte en contacto con nuestro servicio postventa en el email postventa@klasthome.com y te ayudaremos a solucionarlo.

No olvides adjuntar fotografías globales y de detalle donde se muestren los daños del producto recibido, así como fotos del embalaje interior y exterior y foto de la etiqueta de la caja. Esta información es muy importante y es necesaria para tramitar tu solicitud. Cuanta más información y fotografías nos facilites nos ayudarás a agilizar el proceso.

2 - Quiero devolver mi pedido, ¿qué tengo que hacer?

Una vez que hayas recibido tu pedido tienes 14 días naturales para realizar la devolución total o parcial de tu compra.

Para ello, deberás enviar un email a postventaweb@klasthome.com indicando su deseo de devolución. Los artículos devueltos han de estar en perfecto estado y es recomendable que el embalaje venga en perfecto estado también y provisto de sus accesorios, ya que en caso contrario no podremos hacernos cargo de la devolución si los artículos no han sido devueltos en su embalaje original y con la protección superior.

El reembolso del importe de la compra se realizará en un plazo de 14 días a contar desde la recepción de la petición de desistimiento siempre que la devolución del pedido haya sido gestionada por KLAST HOME con sus propios transportistas. En caso de utilizar el cliente sus propios medios de transporte, la devolución se realizará en el momento en que KLAST HOME pueda constatar la recepción de la mercancía y que la misma ha llegado en buen estado y con todos sus accesorios. El reembolso se efectuará con el mismo medio de pago utilizado para el pago del pedido.

3 - Quiero realizar un cambio de producto

Una vez que hayas recibido tu pedido si no estás conforme con el color, medidas o modelo puedes realizar el cambio por otro artículo, dentro del plazo de los 14 días naturales.

En este caso, tendrás que solicitar la devolución de tu producto ([consulta aquí cómo hacerlo](#)) y realizar un nuevo pedido en nuestra web del nuevo artículo que quieras adquirir.

4 - ¿Tengo que pagar algo por la devolución de mi pedido?

Tienes 14 días naturales para devolver tu pedido, desde el día que lo recibes en casa. Conserva el embalaje original con el que llegó y asegúrate que el producto está en las mismas condiciones que lo recibiste ;)

Te reembolsaremos el importe de tu compra junto con los portes del envío que pagaste para que te lo enviáramos a casa, pero los gastos de la devolución correrán de tu cuenta. En el caso de que devuelvas sólo parte de tu compra, te devolveremos también la parte proporcional de los gastos de envío, pero no la totalidad.

5 - He devuelto mi pedido, pero no he recibido mi reembolso

El reembolso se realizará en un plazo máximo de 14 días naturales a contar desde la recepción de la petición de desistimiento, una vez recibido por KLAST HOME y comprobado que el producto se encuentra en perfecto estado, se procederá a la devolución del dinero.

Dicho reembolso se realizará con el mismo método de pago con el que se realizó la compra.

Si pasado el plazo de 14 días no has recibido el reembolso, puedes contactar con nosotros a través del teléfono 96 004 63 34 o escribirnos al email hola@klasthome.com

6 - ¿Puedo cambiar el método de pago en el reembolso?

El reembolso del dinero de tu pedido se efectuará con el mismo medio de pago utilizado para el pago del pedido, no podemos cambiar el método de pago inicial.

CONTACTO

1 - ¿Dónde puedo hablar con vosotros?

Klast Home es una tienda 100% online pero estamos a tu disposición en varios canales.

Te atenderemos de lunes a jueves de 10:00h a 14:00h y de 14:30h a 18:00h y los viernes de 10:00h a 14:00h en nuestro email hola@klasthome.com y en el número de teléfono 96 004 63 34. También puedes realizarnos cualquier consulta a través de nuestro chat online de tienda o si lo prefieres nos puedes escribir un privado por redes sociales (aunque quizá éste sea el canal más lento)

SERVICIOS

1 - ¿Qué garantía me da Klast Home?

KLAST HOME responde a las garantías legalmente exigidas en Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo y está obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa en los términos establecidos en esta ley.

Todos nuestros productos están garantizados frente a defectos de fabricación durante 3 años excepto en aquellos productos que se indique otro plazo debido a su especialidad.

Para hacer uso de la garantía, es imprescindible la presentación de la factura o el justificante de compra y enviar un email a postventaweb@klasthome.com

La garantía excluye las características propias del producto y propias de su naturaleza, así como los siguientes supuestos:

1. El uso indebido del producto por parte del cliente tras la entrega de la mercancía. Se excluye la garantía el Transporte de los productos tras la entrega de las mercancías, accidentes, usos impropios y otros daños no debidos al normal uso del producto por parte del cliente tras la entrega de la mercancía.
2. Transporte del producto sin el embalaje original
3. Deterioro producido por productos químicos (ácidos, disolventes, tintes, pintura, amoníaco, lacas u otros productos de peluquería...) o tratamiento de los muebles u objetos de decoración con productos de limpieza no indicados para la tapicería, superficie o material específico del producto garantizado.
4. Deterioro del color por exposición del producto a la acción de los rayos solares u otras fuentes de calor.
5. Los perjuicios y pérdidas indirectas de cualquier clase.
6. Quemaduras, cortes, roces, arrugas, señales, arañazos u otros daños causados por animales o por un uso inadecuado del producto.
7. Daños personales y/o materiales, causados como consecuencia del no cumplimiento por parte del usuario, de las normas e instrucciones dadas para la instalación, uso y mantenimiento del producto. Si se modifican o sustituyen datos del justificante de compra

8. Si el bien es manipulado o reparado por personal ajeno a la empresa y por lo tanto no autorizado.

Las garantías comerciales que ofrece KLAST con respecto a sus productos están condicionadas a un uso doméstico. No se aplicará esta garantía en caso de que se evidencie un uso distinto, un uso profesional vinculado a una actividad empresarial y en todo caso por su uso en instituciones y administraciones públicas. La garantía de los productos adquiridos para el desarrollo de un negocio o actividad profesional se regulará de conformidad con lo estipulado en el Código de Comercio y en el Código Civil.

2 - Tengo un cupón descuento y quiero canjearlo

Por suscribirte a nuestra newsletter te regalamos un cupón descuento de 10€ que podrás canjear con una compra superior a 100€, siempre y cuando tu carrito no contenga artículos rebajados o en promoción, ya que no es aplicable. Este cupón es de un sólo uso y no es canjeable por dinero.

Una vez hayas añadido al carrito todos los artículos que desees comprar, en tu resumen de pedido podrás introducir el código descuento para que se aplique a tu compra.

3 - ¿Tengo que montar mis muebles de Klast Home?

La mayoría de nuestros muebles vienen desmontados pero tranquil@... que nuestros muebles son tan sencillos de montar que no vas a necesitar servicio de montaje :)

En cada ficha de producto, en el apartado de **"montaje"** encontrarás el pdf con las instrucciones de montaje del mismo, descárgatelo y ¡manos a la obra!

3 - ¿Cabe un robot aspirador debajo de los muebles?

En Klast intentamos adaptar siempre nuestros muebles a las últimas tecnologías, es por ello que tu robot aspirador (Roomba, Conga... etc.) pueda aspirar perfectamente por debajo de ellos. Ponte en contacto con nosotros si deseas conocer el dato para un producto exacto.

