



Langue FR

Dernière mise à jour : 17/03/2026

Préambule

La société KWEB, Société par actions simplifiée à associé unique, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 795 157 825, dont le siège social est sis 4A RUE DU MOULIN DE LEZENNES 59260 LEZENNES (ci-après « l'Opérateur ») édite et exploite la plateforme internet accessible à l'adresse <https://www.kiabi.com/> (ci-après « la Plateforme »).

Les dispositions qui suivent établissent les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme (ci-après les « CGU ») proposée par la société KWEB, représentée par son directeur de la publication Jacopo DE MARTINI.

Fiche d'identité de l'entreprise :

Adresse : 4A RUE DU MOULIN DE LEZENNES 59260 LEZENNES (France)

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: serviceclients@kiabi.be

Site hébergé par GOOGLE CLOUD PLATFORM GCP un service fourni par Google Ireland Limited, dont le siège est situé à Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande. Tel: 00353 1436 1000

La Plateforme est intégrée au site e-commerce www.kiabi.com exploité par une autre société du groupe Kiabi, la société Kiabi Europe.

La Plateforme de l'Opérateur propose un service d'intermédiation entre des vendeurs professionnels (ci-après « les Vendeurs ») et des clients consommateurs (ci-après « les Clients ») pour l'achat de biens d'équipement de la maison et de la famille, jouets, cosmétique, animalerie et tout produit complétant l'offre proposée sur le Site de l'Opérateur (ci-après « les Produits »).

Dans ce cadre, il est rappelé que la société KWEB intervient en tant qu'Opérateur de la Plateforme, comme simple intermédiaire technique. Son rôle est limité à l'hébergement des offres des Vendeurs sur la Plateforme et à la mise en relation de ces derniers avec les Clients.

Une autre société du groupe de l'Opérateur agit en qualité de Vendeur, lorsque les Produits vendus sont directement proposés par KIABI.

TOUTE UTILISATION EFFECTUEE A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT DE LA PLATEFORME IMPLIQUE OBLIGATOIREMENT L'ACCEPTATION IRREVOCABLE ET SANS RESERVE, PAR L'UTILISATEUR, DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU).



Langue FR

1. OBJET

Les CGU conclues entre l'Opérateur et l'Utilisateur ont pour objet de fixer les droits et obligations respectifs des Parties dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et de l'ensemble des Services qui y sont proposés.

Elles apportent par ailleurs à l'Utilisateur, de manière claire, loyale et transparente, l'ensemble des informations légalement obligatoires.

La vente des Produits par le Vendeur au Client est régie par le Contrat de Vente, composé des Conditions Commerciales de la Plateforme, de la Fiche-Produit et des CGV du Vendeur. En cas de lacune, d'absence ou de contradiction entre les documents, les Conditions Commerciales de la Plateforme s'appliqueront prioritairement.

La vente de produits vendus directement par KIABI est, elle, régie par les CGV de KIABI accessibles ici : https://www.kiabi.com/kiabi-data/fr_FR/services/cgv.pdf.

2. DEFINITIONS

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, la signification suivante :

- « **Client** » : désigne toute personne physique ayant la qualité de consommateur, accédant à la Plateforme et procédant à une Commande de Produits auprès d'un Vendeur.
- « **CGV du Vendeur** » : désigne les conditions générales de Vente du Vendeur, téléchargées sur son compte, encadrant la vente de ses Produits. Les CGV du Vendeur sont complétées par les Conditions Commerciales de la Plateforme. En cas de contradiction, les Conditions Commerciales de la Plateforme primeront par rapport aux CGV du Vendeur.
- « **Commande** » : désigne l'achat de Produit réalisé par un Client sur la Plateforme.
- « **Compte Client** » : désigne l'interface hébergée sur la Plateforme dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par le Client ou l'Utilisateur et lui permettant de bénéficier des Services. L'accès au Compte Client se fait grâce aux Identifiants.
- « **Conditions Commerciales de la Plateforme** » : désigne les Conditions commerciales applicables à la vente de tout Produit par l'intermédiaire de la Plateforme et complétant, le cas échéant (en cas de lacune ou de contradiction) les CGV Spécifiques du Vendeur.
- « **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » : désigne les présentes conditions contractuelles mises à disposition en bas de chaque page de la Plateforme, afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout Utilisateur ainsi que les conditions applicables à la vente de tout Produit par l'intermédiaire de la Plateforme et complétant, le cas échéant (en cas de lacune ou de contradiction) les CGV Spécifiques du Vendeur.
- « **Conditions Générales de Service** » ou « **CGS** » : désigne les conditions contractuelles encadrant la fourniture de Services de la Plateforme par l'Opérateur aux Vendeurs.
- « **Contrat de Vente** » : désigne l'ensemble contractuel encadrant la vente du Produit par l'intermédiaire de la Plateforme entre le Client et le Vendeur. Le Contrat de vente est composé de la Fiche Produit et des CGV Spécifiques du Vendeur, éventuellement complétées, voire remplacées par les Conditions Commerciales de la Plateforme. En cas de lacune, d'absence ou de contradiction entre les documents, les Conditions Commerciales de la Plateforme s'appliqueront prioritairement.
- « **CGV Spécifiques du Vendeur** » : désigne les Conditions Générales de Vente du Vendeur régissant la vente à distance de ses Produits.



Langue FR

- « **Contenus** » : désigne l'ensemble des informations, textes, logos, marques, animations, dessins et modèles, photographies, données et de façon générale tous les éléments et contenus du Vendeur publiés sur la Plateforme selon les modalités, la forme et les conditions qui lui sont proposées dans le cadre des Services.
- « **Fiche Produit** » : désigne l'offre commerciale liée à un Produit, devant fournir l'ensemble des informations essentielles légalement requises.
- « **Identifiants** » : désigne l'élément d'identification et le mot de passe de l'Utilisateur, nécessaires à l'accès à son Compte Client sur la Plateforme.
- « **Plateforme** » : désigne la plateforme en ligne accessible à l'adresse suivante : <https://www.kiabi.com/>. La Plateforme regroupe l'ensemble des pages web, Services et fonctionnalités proposés aux Utilisateurs.
- « **Partie(s)** » : au pluriel désigne ensemble l'Opérateur et l'Utilisateur. Au singulier, désigne l'Opérateur ou l'Utilisateur.
- « **Prestataire de Services de Paiement** » ou « **PSP** » : désigne la ou les sociétés fournissant, par l'intermédiaire de l'Opérateur, des services de paiement aux Vendeurs afin de leur permettre d'encaisser les paiements des Clients. Les fonds collectés dans le cadre des transactions réalisées sur la Marketplace sont conservés sur un compte de cantonnement ouvert auprès d'un établissement de crédit tiers, distinct des comptes de la société KWEB et du PSP, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des fonds des utilisateurs de services de paiement. L'Opérateur s'engage à transférer les fonds sur les comptes bancaires des Vendeurs dans les meilleurs délais suivant leur inscription sur le compte de cantonnement, et au plus tard le lendemain du jour ouvrable au cours duquel ils ont été reçus. Le Client a la possibilité de contester un ordre de paiement non autorisé pendant une période de treize (13) mois à partir du débit sur le compte utilisé.
- Les Prestataires de Services de Paiement de l'Opérateur sont :
 - Pour l'acquisition des opérations de paiement : MONEXT, Société par actions simplifiée, au capital de 63 968 460,00 €, enregistrée au RCS de Nanterre sous le numéro 503 185 001, dont le siège social est situé 5, Place de la Pyramide, 92800 Puteaux, et enregistrée en tant qu'Établissement de Paiement sous le numéro d'agrément ACPR 77558
 - Pour la transmission des fonds vers le Vendeur : MANGOPAY SA, Société anonyme de droit luxembourgeois, au capital de 6.200.000 euros, dont le siège social est situé 2, avenue Amélie, L-1125 Luxembourg, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459, et enregistrée en tant qu'établissement de monnaie électronique sous le numéro d'autorisation CSSF W00000005
- « **Produit** » : désigne les biens d'équipement de la maison et de la famille, jouets, cosmétiques, animalerie et tout produit complétant l'offre proposée sur le Site de l'Opérateur, proposé au Client par le Vendeur sur la Plateforme.
- « **Services** » : désigne l'ensemble des services proposés par l'Opérateur aux Utilisateurs par l'intermédiaire de la Plateforme.
- « **Service d'Intermédiation** » : désigne la possibilité pour le Vendeur de proposer ses Produits sur la Plateforme et d'être automatiquement mis en relation avec un Client.
- « **Site** » : désigne le site internet principal de l'Opérateur, au sein duquel la Plateforme est intégrée, accessible notamment à partir de l'adresse <https://www.kiabi.com/>.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne qui accède et navigue sur la Plateforme, qu'il soit Vendeur, Client, ou simple internaute.
- « **Vendeur** » : désigne tout professionnel ayant souscrit aux Services proposés par l'Opérateur sur la Plateforme.



Langue FR

3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Toute Commande implique obligatoirement l'acceptation sans réserve des CGV Spécifiques du Vendeur et des Conditions Commerciales de la Plateforme.

Le Client pourra prendre connaissance des Conditions Commerciales de la Plateforme au moment de la Commande d'un Produit auprès du Vendeur. Elles doivent être consultées et expressément acceptées avant toute Commande.

L'Opérateur se réserve le droit de modifier à tout moment les CGU. Ainsi, l'Utilisateur s'engage à les lire attentivement lors de l'accès à la Plateforme et est invité à les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie.

Il est précisé que les CGU sont référencées en bas de chaque page de la Plateforme au moyen d'un lien hypertexte et peuvent ainsi être consultées à tout moment.

4. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

En utilisant la Plateforme, l'Utilisateur reconnaît disposer des moyens et compétences nécessaires à l'utilisation des fonctionnalités proposées sur la Plateforme.

Les équipements nécessaires à l'accès et à l'utilisation de la Plateforme sont à la charge de l'Utilisateur, de même que les frais de télécommunications éventuellement induits par leur utilisation.

L'Utilisateur accepte de se conformer aux spécifications techniques relatives au dépôt ou à l'insertion de Contenu sur la Plateforme notamment toute limite de poids, taille, dimension, caractère, formatage ou autre relative aux Contenus qu'il entendrait déposer sur la Plateforme à quelque titre que ce soit.

5. RÔLE DE L'OPERATEUR SUR LA PLATEFORME

La Plateforme éditée par l'Opérateur consiste à mettre en relation, par voie électronique, les Vendeurs et les Clients en vue de la vente des Produits. L'Opérateur intervient en tant que simple intermédiaire sur la Plateforme.

L'Opérateur n'exerce aucun contrôle sur l'exécution des ventes de Produits et n'intervient pas dans la transaction opérée entre le Client et le Vendeur. Le Contrat de Vente est donc conclu exclusivement et directement entre le Client et le Vendeur, l'Opérateur intervenant comme simple intermédiaire technique.

Les indications sur les tarifs et les descriptions des Produits sont établies par les Vendeurs sous leur entière responsabilité.

Les CGU ne confèrent en aucun cas aux Utilisateurs la qualité de salarié, mandataire, agent ou représentant de l'Opérateur.

Il est précisé que KIABI a la possibilité de proposer directement sur la Plateforme la vente de ses propres produits. Dans ce cas, c'est une société du groupe de l'Opérateur qui propose à la vente les produits KIABI. L'Utilisateur sera informé du fait que KIABI n'est pas Vendeur du produit par la mention suivante : « *Vendu et expédié par* » avec la précision du nom du Vendeur tiers.

En tant qu'opérateur de plateforme en ligne, l'Opérateur agit de manière neutre, claire et transparente.

6. CLASSEMENT PRODUITS

La politique de classement des produits est disponible en suivant le lien suivant : [Politique de classement des produits.](#)





Langue FR

Elle détaille les types de classement des produits, les critères de classement, les filtres et options de recherche, et les mécanismes de « Buy box » et « Choice Box » qui permettent de déterminer le vendeur qui sera mis en avant en cas de concurrence d'un produit entre plusieurs vendeurs. Elle explique également comment l'Opérateur fait de la recommandation produit.

Cette politique est amenée à évoluer et doit être consultée régulièrement, ce que l'Utilisateur reconnaît expressément.

7. MODERATIONS SUR LA PLATEFORME

7.1. Signalement des contenus illicites

L'Opérateur met à disposition des Utilisateurs un mécanisme de signalement des contenus illicites accessible à l'adresse suivante : <https://www.kiabi.com/signalement>

Toute notification de contenu illicite doit inclure :

- La description du contenu litigieux,
- Le motif du signalement,
- L'URL du Produit concerné,
- L'identité du notifiant

L'Opérateur s'engage à traiter ces signalements dans les délais imposés par la réglementation applicable.

Un accusé de réception sera envoyé de manière automatique au signaleur, afin de lui confirmer la prise en compte de la notification par l'Opérateur.

Tout signalement donne lieu à une dépublication préventive du produit. Toute la fiche produit sera dépubliée y compris les offres n'ayant pas remporté la buy box (mécanisme décrit à l'article 6 des présentes CGU).

Les contenus illicites signalés par les autorités, les signaleurs de confiances désignés par l'ARCOM (e-enfance), ainsi que les Etats-Membres font l'objet d'un traitement prioritaire conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de fourniture fréquente de Contenus illicites ou de signalement fréquents et infondés, l'Opérateur peut, après avertissement préalable :

- Suspender l'accès de l'Utilisateur aux Services et/ ou à la Plateforme
- Suspender le traitement de ses signalements.

Si l'Utilisateur n'accepte pas la décision de l'Opérateur, il dispose de plusieurs voies de recours, notamment une réclamation en utilisant le mécanisme mis à disposition par l'Opérateur, la médiation, le recours à un organe de résolution extra-judiciaire des litiges ou un recours judiciaire, au choix de l'Utilisateur conformément aux articles 15 et 19 des CGU.

Les signalements ne peuvent se faire que via le formulaire afin d'avoir une traçabilité exhaustive. Ainsi, les Utilisateurs reconnaissent expressément et acceptent que tout signalement réalisé en dehors du formulaire ne sera pas pris en compte par l'Opérateur.

7.2 Modération des avis

L'Opérateur permet aux clients de publier des avis sur les produits vendus sur le Site ainsi que sur les Vendeurs tiers de la Plateforme.

La charte régissant le dépôt des avis clients est disponible en suivant le lien : [Politique avis clients](#).

Cette politique est amenée à évoluer et doit être consultée régulièrement, ce que l'Utilisateur reconnaît expressément.



Langue FR

8. CONDITIONS D'ACCES ET D'INSCRIPTION

Tout Utilisateur peut accéder à la Plateforme. L'Utilisateur souhaitant s'inscrire sur la Plateforme est invité à suivre les étapes décrites ci-après :

8.1. Inscription en tant que Vendeur

Pour pouvoir être référencé sur la Plateforme, le Vendeur est invité à contacter l'Opérateur par tous moyens et notamment grâce au lien de contact « devenez vendeur » en bas de page du Site.

L'inscription et les relations contractuelles entre l'Opérateur et le Vendeur souhaitant bénéficier du Service d'Intermédiation sont régies par les Conditions Générales de Service qui lui seront transmises au début du processus d'inscription.

L'Opérateur vérifie l'identité des Vendeurs professionnels souhaitant utiliser la Plateforme. À cette fin, le Vendeur est tenu de fournir toutes les informations et documents nécessaires à son identification, notamment sa dénomination sociale, son siège social, son numéro de TVA, ses coordonnées et son immatriculation à la Chambre de commerce.

L'Opérateur se réserve le droit de refuser ou de suspendre l'inscription du Vendeur si celui-ci ne fournit pas d'informations véridiques, incomplètes ou obsolètes.

8.2. Inscription en tant que Client

Tout Utilisateur souhaitant avoir un accès à l'ensemble des fonctionnalités proposées par la Plateforme devra préalablement se créer un Compte pour devenir Client.

L'inscription sur la Plateforme en tant que Client est gratuite.

Pour créer son Compte, l'Utilisateur est invité à fournir l'ensemble des informations requises et à créer ses Identifiants.

L'adresse e-mail et le mot de passe constituent les Identifiants de l'Utilisateur.

Tout Utilisateur s'engage à ne créer qu'un seul et unique Compte sur la Plateforme. L'Opérateur décline toute responsabilité quant aux conséquences dommageables que pourrait avoir l'utilisation de Comptes multiples pour un seul Client.

L'Utilisateur est entièrement responsable de l'exactitude et de la mise à jour des données communiquées dans le cadre de l'ouverture et de la gestion de son Compte.

L'Utilisateur souhaitant devenir Client s'engage à fournir à l'Opérateur des données exactes, loyales et à jour, qui ne portent pas atteinte, à quelque titre que ce soit, aux droits des tiers et à communiquer à l'Opérateur toute mise à jour nécessaire des données communiquées lors de son inscription.

Le Client préalablement à sa commande, déclare :

- Avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes CGU et de conclure tout éventuel Contrat de Vente
- Ne pas procéder à des achats de Produits dans le but de les revendre.
- Que l'achat de Produits sur la Plateforme est sans rapport direct avec son activité professionnelle et est limité à une utilisation strictement personnelle.

Enfin, l'Utilisateur devra valider les présentes CGU avant de finaliser son inscription.

8.2.1. Identifiants





Langue FR

L'Utilisateur sera seul responsable de l'utilisation de ses Identifiants ou des actions faites par l'intermédiaire de son Compte.

Dans le cas où un Utilisateur divulguerait ou utiliserait ses Identifiants de façon contraire à leur destination, l'Opérateur pourra alors supprimer son Compte sans préavis ni indemnité.

En aucun cas l'Opérateur ne saurait être tenu responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un Utilisateur. Tout accès et action effectués à partir du Compte d'un Utilisateur seront présumés être effectués par cet Utilisateur, dans la mesure où l'Opérateur n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de s'assurer de l'identité des personnes ayant accès à la Plateforme à partir d'un Compte.

Toute perte, détournement, ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Utilisateur et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité de l'Utilisateur, ce dernier étant tenu d'en avvertir l'Opérateur sans délai, par message électronique adressé à l'adresse suivante : serviceclients@kiabi.be

8.2.2. Désinscription

L'Utilisateur peut à tout moment fermer son Compte Client en contactant l'Opérateur à l'adresse suivante : serviceclients@kiabi.be

L'Opérateur procédera dans les meilleurs délais à une désactivation du Compte Client et adressera à l'Utilisateur un courriel lui confirmant la clôture de son Compte Client.

9. SERVICES

9.1. Services accessibles à tout Utilisateur

Tout Utilisateur peut accéder gratuitement à la Plateforme, ainsi qu'à ses différentes fonctionnalités. Pour accéder aux différents Services proposés par l'Opérateur, il conviendra de s'inscrire en tant que Client conformément à l'Article 8 des Présentes.

Le principal Service proposé par l'Opérateur consiste à mettre en relation des Vendeurs avec des Clients pour la vente de Produits.

9.2. Services proposés à tout Utilisateur ayant un Compte Client

En se créant un Compte Client, tout Utilisateur pourra accéder aux fonctionnalités suivantes :

9.2.1. Commandes de Produits

Tout Utilisateur ayant créé un Compte Client a la possibilité de passer une Commande de Produits proposés par les Vendeurs via la Plateforme.

Toute Commande de Produits sera régie par le Contrat de Vente, lequel est composé :

- de la Fiche Produit et des CGV spécifiques du Vendeur,
- éventuellement complétées, voire remplacées par les Conditions Commerciales de la Plateforme. En cas de lacune, d'absence ou de contradiction entre les CGV Spécifiques du Vendeur et les Conditions Commerciales de la Plateforme, les Conditions Commerciales de la Plateforme s'appliqueront prioritairement.



Langue FR

Les moyens de paiement proposés par l'intermédiaire de la Plateforme aux Clients sont fournis par les Prestataires de Services de Paiement, conformément aux Conditions Commerciales de la Plateforme.

9.2.2. Gestion des Commandes

En créant un Compte Client, le Client pourra suivre et gérer ses Commandes en cours, accéder à l'historique de l'ensemble de ses Commandes, passer une Commande identique, faire une demande de retour du Produit, contacter le Vendeur.

9.3. Services proposés aux Vendeurs

L'Opérateur propose aux Utilisateurs professionnels de devenir Vendeurs sur la Plateforme afin de pouvoir bénéficier de certains Services détaillés au sein des CGS, et notamment de pouvoir être mis en relation avec des Clients pour vendre ses Produits.

10. OBLIGATION DES PARTIES

10.1. Obligations des Utilisateurs

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, chaque Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte à l'ordre public et à se conformer aux lois et règlements en vigueur, à respecter les droits des tiers et les dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Chaque Utilisateur a pour obligation de :

- Se comporter de façon loyale et licite à l'égard de l'Opérateur et des tiers ;
- Être honnête et sincère dans les informations fournies à l'Opérateur et, le cas échéant aux tiers Utilisateurs ;
- Utiliser la Plateforme conformément à son objet tel que décrit dans les présentes CGU ;
- Ne pas détourner la finalité de la Plateforme pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimés par le Code pénal ou par toute autre loi ;
- Ne pas réaliser d'extraction substantielle ou répétée du contenu de la Plateforme en portant atteinte aux droits de producteur de base de données de l'Opérateur ;
- Respecter la vie privée des tiers et la confidentialité des échanges ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle de l'Opérateur portant sur les éléments de la Plateforme et le cas échéant, les droits de propriété intellectuelle des autres Utilisateurs ;
- Ne pas chercher à porter atteinte au sens de l'article 550 bis du Code pénal aux systèmes de traitements automatisés de données mis en œuvre sur la Plateforme, notamment par l'intermédiaire de pratiques telles que le *scrapping* ;
- Ne pas utiliser la Plateforme pour envoyer massivement des messages non sollicités (publicitaires ou autres) ;
- Ne pas diffuser des données ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, de ralentir ou d'interrompre le fonctionnement normal de la Plateforme.

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et conformément aux libertés d'opinion, d'expression et de presse consacrées aux articles 19 et 25 de la Constitution, l'Utilisateur s'engage à ne pas diffuser de messages ou informations :

- Constitutifs de dénigrement fautif visant l'Opérateur ou les Utilisateurs de la Plateforme ;
- Contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;



Langue FR

- À caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui ;
- Incitant à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ;
- Menaçant une personne ou un groupe de personnes ;
- À caractère pédophile ;
- Incitant à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité ;
- Incitant au suicide ;
- Permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels, des logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunications, des virus et autres bombes logiques et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens ;
- À caractère commercial (prospection, ...).

10.2. Obligations de l'Opérateur

L'Opérateur agit en qualité de prestataire de services d'intermédiation technique.

L'Opérateur ne reconnaît aucune sélection, modification, promotion ni contrôle du contenu publié par le Vendeur et n'intervient pas dans la détermination des prix, des conditions de vente ou des politiques commerciales du Vendeur. Par conséquent, l'Opérateur ne peut être tenu responsable du contenu, de l'exactitude, de la légalité ou de la conformité du Contenu publié par le Vendeur.

L'obligation générale de l'Opérateur est une obligation de moyens.

L'Opérateur s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer une continuité d'accès et d'utilisation de la Plateforme 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

L'Opérateur attire toutefois l'attention des Utilisateurs sur le fait que les protocoles actuels de communication via Internet ne permettent pas d'assurer de manière certaine et continue la transmission des échanges électroniques (messages, documents, identité de l'émetteur ou du destinataire).

Par ailleurs, conformément aux dispositions du Titre 2 du livre VI du Code de droit économique, en tant qu'opérateur de plateforme en ligne, l'Opérateur s'engage à apporter une information claire, transparente et loyale sur les modalités de son intervention.

11. RESPONSABILITE

11.1. Principes généraux

L'Opérateur décline toute responsabilité notamment :

- En cas d'impossibilité d'accéder temporairement à la Plateforme pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées. Les Utilisateurs reconnaissent que la responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions des réseaux de transmission ;
- En cas d'attaques virales, intrusion illicite dans un système de traitement automatisé de données ;
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Plateforme par un Utilisateur ou un tiers ;



Langue FR

- Relativement au contenu des sites internet tiers vers lesquels renvoient des liens hypertextes présents sur la Plateforme ;
- En cas de non-respect des présentes CGU imputable aux Utilisateurs ;
- En cas de retard ou d'inexécution de ses obligations, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie à l'article 12 des présentes CGU ;
- En cas de cause étrangère non imputable à l'Opérateur ;
- En cas d'agissement illicite d'un Vendeur ou Utilisateur, ou d'inexécution contractuelle dont un Vendeur ou Utilisateur se serait rendu coupable dans le cadre de la vente d'un Produit ;
- De tout problème rencontré lors de l'exécution de la Commande par le Vendeur.

En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Plateforme, l'Utilisateur est alors seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler.

L'Opérateur est un intermédiaire technique et n'exerce aucun contrôle préalable sur les offres des Vendeurs. Toutefois, en cas de non-respect manifeste des réglementations applicables, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre l'accès du Vendeur et de supprimer ses offres.

11.2. Statut d'hébergeur

A l'exception du cas où l'Opérateur agirait directement comme vendeur, les Utilisateurs reconnaissent que l'Opérateur a la qualité d'hébergeur au sens de l'article 6 du Règlement (UE) 2022/2065 relatif à un marché unique des services numériques (ci-après le Règlement 2022/2065).

A ce titre, l'Opérateur se réserve la possibilité de retirer tout contenu qui lui aura été signalé et qu'il considérera comme manifestement illicite au sens de l'article 23 du Règlement 2022/2065.

La notification des contenus manifestement illicites par un Utilisateur ou tout autre tiers doit se via le formulaire de signalement conformément à l'article 7.2 des CGU.

Conformément à l'article 16 du Règlement 2022/2065, la notification de l'Utilisateur, pour être valide, doit reprendre les éléments suivants :

- La date de la notification ;
- Si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ; si le requérant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- Les nom et domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;
- La description des faits litigieux et leur localisation précise ;
- Les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;
- La copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté.

11.3. Litiges entre Clients et Vendeurs

A l'exception des cas où l'Opérateur est vendeur, il est précisé que tout litige survenant entre un Client et un Vendeur devra être traité entre eux, le Vendeur restant seul responsable de la délivrance des Produits commandés via la Plateforme.



Langue FR

Lorsque le Client saisit le service client de l'Opérateur afin de formuler une réclamation à propos d'un Vendeur, l'Opérateur répercutera la réclamation auprès du Vendeur concerné qui sera seul responsable du traitement du litige.

En tout état de cause, la Partie concernée par la réclamation de l'Utilisateur s'engage à répondre à cette réclamation dans les meilleurs délais.

Soucieux de l'image de sa Plateforme, l'Opérateur invite les Parties à faire leurs meilleurs efforts pour résoudre amiablement tout litige dans lesquels ils seraient impliqués.

Il est néanmoins précisé que les Utilisateurs pourront saisir l'Opérateur en tant que médiateur, conformément aux modalités indiquées sur la Plateforme.

12. FORCE MAJEURE

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGU découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues à l'article 5.226 du Code civil.

En cas de survenance d'un des évènements susvisés, l'Opérateur s'efforcera d'informer l'Utilisateur dès que possible.

13. PROPRIETE INTELLECTUELLE

13.1. Titularité des droits de propriété intellectuelle des Utilisateurs

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, les Utilisateurs sont susceptibles de présenter des photographies, marques, logos, dessins et autres modèles leur appartenant ou appartenant à des tiers.

Tout Utilisateur déposant un Contenu par l'intermédiaire de la Plateforme garantit qu'il a le droit de faire une représentation de tous les Contenus et en tiendra l'Opérateur indemne.

En tout état de cause, l'Opérateur ne saurait en aucun cas être tenu responsable d'un acte de contrefaçon, compte tenu de sa simple qualité d'hébergeur des Contenus publiés par les Utilisateurs (à l'exception des cas où l'Opérateur agirait comme Vendeur).

L'Utilisateur cède à titre gracieux et non exclusif à l'Opérateur l'ensemble des droits de propriété intellectuelle portant sur les Contenus éventuellement publiés sur la Plateforme, dans les conditions définies ci-après :

- Le droit de représentation, et notamment sans que cette liste ne soit limitative : le droit de communiquer, diffuser, divulguer au public tout ou partie des Contenus, à des fins de communication interne ou externe, à titre publicitaire ou promotionnel, et par tous les moyens techniques connus ou inconnus à ce jour.
- Le droit de reproduction, et notamment sans que cette liste ne soit limitative : le droit d'établir ou de faire établir sans limitation de nombre tout originaux, double, ou copie de tout ou partie des photos et par tous les moyens techniques connus ou inconnus à ce jour.
- Le droit d'adaptation s'entend sous réserve du droit moral, sans limitation de formats, coloris et matériaux accompagnés de toutes légendes, textes, enregistrements, ou adjonctions nécessaires à la finalisation des photos.



Langue FR

Cette cession est valable pour le monde entier et pour toute la durée des droits de propriété intellectuelle.

L'Utilisateur reconnaît également avoir obtenu l'autorisation expresse des personnes figurant éventuellement sur ladite photo (ou de leur représentant légal dans le cas où elles sont mineurs), ainsi que des titulaires de droits sur les biens figurant sur les photos, en vue d'une publication publique, et assume l'entière responsabilité de cette publication vis-à-vis de tiers. L'Opérateur ne saurait être tenu responsable d'une atteinte aux droits à l'image et aux biens ou à la vie privée desdits tiers.

13.2. Titularité des droits de propriété intellectuelle de l'Opérateur

L'Utilisateur reconnaît les droits de propriété intellectuelle de l'Opérateur sur la Plateforme, ses composantes et les contenus y afférent et renonce à contester ces droits sous quelle que forme que ce soit.

Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos, solutions logicielles et textes et tout autre contenu sur la Plateforme, **à l'exception des Contenus publiés par les Vendeurs**, sont la propriété intellectuelle exclusive de l'Opérateur et ne peuvent être utilisés ou représentés sans autorisation expresse sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, de la Plateforme et de son contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de l'Opérateur, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par le livre XI du Code de droit économique.

En particulier, l'Opérateur interdit expressément :

- L'extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de sa base de données sur un autre support, par tout moyen et sous quelque forme que ce soit ;
- La réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base, quelle qu'en soit la forme ;
- La reproduction, l'extraction ou la réutilisation, par tout moyen, y compris les méthodes assimilables au *scraping* des contenus (photographies, description etc...) publiés par l'Opérateur ou par un Vendeur.

L'acceptation des présentes CGU vaut reconnaissance par les Utilisateurs des droits de propriété intellectuelle de l'Opérateur et engagement à les respecter.

L'Opérateur accorde une licence personnelle, non-exclusive et non cessible aux Utilisateurs les autorisant à utiliser la Plateforme et les informations qu'elle contient conformément aux présentes CGU.

Toute autre exploitation de la Plateforme et de son contenu est exclue du domaine de la présente licence et ne pourra être effectuée sans l'autorisation préalable expresse de l'Opérateur.

14. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'ensemble de la politique liée aux traitements de données personnelles mis en œuvre par l'Opérateur est détaillé dans la Politique de Confidentialité de la Plateforme, disponible ici : <https://www.kiabi.com/services/donnees-client.html>.

Concernant les cookies utilisés sur la Plateforme, l'Utilisateur est invité à consulter la Charte Cookies de l'Opérateur accessible à l'adresse <https://www.kiabi.com/services/donnees-client.html#cookie>.

15. SYSTEME INTERNE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Les Utilisateurs sont informés que l'Opérateur travaille à la mise à disposition d'un système de traitement des réclamations accessible depuis le site [kiabi.com](https://www.kiabi.com), leur permettant de porter à la connaissance de l'Opérateur toute réclamation relative à une décision de l'Opérateur jusqu'à 6 mois après que cette décision ait été portée à la connaissance de l'Utilisateur.





Langue FR

Dans l'attente de la mise en œuvre de ce système, les Utilisateurs peuvent adresser leur demande à l'adresse suivante : serviceclients@kiabi.be, en précisant qu'il s'agit d'une réclamation relative à l'utilisation de la marketplace, et en joignant les précédents échanges d'e-mails ainsi que la réponse de Kiabi en réponse au litige initial.

Les réclamations seront traitées dans un délai raisonnable, de manière transparente et en respectant le principe d'égalité de traitement entre situation équivalentes.

L'Utilisateur aura la possibilité de clarifier les faits dans le cadre du processus interne de traitement des plaintes.

L'Opérateur transmettra à l'Utilisateur l'exposé des motifs qui comprendra :

- la décision de l'Opérateur (rendre l'accès au contenu impossible par exemple) ;
- Les faits et circonstances qui amènent à cette décision ;
- Les possibilités de recours contre cette décision (règlement extra judiciaire des litiges)

En cas de fourniture fréquente de réclamations infondées par l'Utilisateur, l'Opérateur peut, après avertissement préalable suspendre le traitement de ses réclamations.

Tout litige relatif à une décision prise par l'Opérateur, y compris les réclamations qui n'ont pas été résolues par le système interne de traitement des réclamations, peut faire l'objet d'une saisine, par l'Utilisateur, de l'organe de règlement extra judiciaire des litiges certifié conformément à l'article 19.1 des CGU.

16. VALIDITE DES CGU

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables.

Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Utilisateurs à méconnaître les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

17. MODIFICATION DES CGU

Les présentes CGU s'appliquent à tout Utilisateur navigant sur la Plateforme.

Les CGU pourront être modifiées et mises à jour par l'Opérateur à tout moment, notamment pour s'adapter à l'évolution législative ou réglementaire.

Les CGU applicables sont celles en vigueur au moment de la navigation sur la Plateforme.

18. DISPOSITIONS GENERALES

Toute question concernant l'utilisation ou le fonctionnement de la Plateforme peut être formulée par courrier électronique à l'adresse suivante : serviceclients@kiabi.be

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes CGU, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque de celles-ci, les titres seront déclarés inexistantes.

19. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

LES PRESENTES CGU AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE L'UTILISATEUR ET L'OPERATEUR SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.



Langue FR

En cas de différend survenant entre l'Opérateur et un Utilisateur au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes, les Parties s'efforceront de le régler à l'amiable. Dans un tel cas de figure, l'Utilisateur est tout d'abord invité à contacter l'Opérateur par mail à l'adresse suivante : serviceclients@kiabi.be

19.1 Règlement extra judiciaire du litige

Tout litige consécutif à une décision prise par l'Opérateur ainsi que les réclamations qui n'ont pas été résolues par le système interne de traitement des réclamations, peuvent faire l'objet d'une saisine, par l'Utilisateur, de l'organe de règlement extra judiciaire des litiges certifié conformément au paragraphe 3 de l'article 21 du DSA (Règlement 2022/2065). Les organes certifiés à date sont répertoriés à l'adresse suivante : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>.

Il est précisé à toutes fins utiles, que l'Opérateur peut refuser de s'engager avec cet organe de règlement extrajudiciaire des litiges si un litige concernant les mêmes informations et les mêmes motifs d'illégalité ou d'incompatibilité alléguée du contenu a déjà été résolu. L'organe de règlement extrajudiciaire des litiges certifié n'a pas le pouvoir d'imposer aux parties un règlement du litige contraignant.

Les bénéfices du recours à cet organe sont :

- Le règlement du litige est accessible gratuitement ou moyennant une somme symbolique pour l'Utilisateur.
- Les organismes sont certifiés par l'Union Européenne, garantissant leur **impartialité et indépendance, expertise, accessibilité, et efficacité**.
- Seuls les organismes établis dans l'UE peuvent être certifiés comme organismes de règlement extrajudiciaire des litiges. Cela garantit que ces organismes opèrent dans le cadre réglementaire de l'UE, contribuant ainsi à une approche harmonisée de la résolution des litiges.

19.2. Médiation

L'Utilisateur peut également enclencher une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

Pour enclencher cette médiation, le Client peut contacter le Service de Médiation pour le Consommateur :

North Gate II

Boulevard du Roi Albert II 8 Bte 1

1000 Bruxelles

Tel : 02 702 52 20

E-mail : contact@mediationconsommateur.be

<https://mediationconsommateur.be>.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit.

Conformément à l'article XVI.16 du Code de droit économique, l'une des conditions préalables à l'examen du litige par le médiateur est la suivante : le consommateur doit justifier avoir tenté de résoudre préalablement son litige avec l'Opérateur. Le délai dans lequel le Client peut saisir le médiateur est de 12 mois à partir de la date de la réclamation écrite faite à l'Opérateur.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, l'Utilisateur consommateur ou l'Opérateur peut à tout moment se retirer du processus.

19.3 Recours judiciaire

DANS L'HYPOTHESE OU LA MEDIATION ECHOQUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGEE, LE TRIBUNAL COMPETENT SERA CELUI DU LIEU DE DOMICILE DU DEFENDEUR.





Langue FR

20. Point de contact unique

L'Opérateur a désigné comme point de contact unique :

- pour les communications avec les autorités des Etats membres, la Commission européenne, le comité européen pour les services numériques : : info@kiabi.com
- pour les destinataires du service : serviceclients@kiabi.be

Ces communications peuvent être faites en français, en néerlandais ou en anglais.