



**Dernière mise à jour : 13/03/2026**

## PREAMBULE

La Plateforme éditée par la société **KWEB**, Société par actions simplifiée à associé unique, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 795 157 825 et accessible à l'adresse <https://www.kiabi.com/> propose un service d'intermédiation entre des vendeurs professionnels (ci-après « *les Vendeurs* ») et des clients consommateurs (ci-après « *les Clients* ») pour la vente de 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 (ci-après « *les Produits* »).

**Les présentes Conditions Commerciales régissent l'achat de Produits proposé(e)s par le Vendeur au Client (ci-après collectivement désignées comme « *les Parties* »), par l'intermédiaire de la Plateforme - en cas de lacune, d'absence ou de contradiction des CGV du Vendeur.**

## 1. DEFINITIONS

Les termes employés ci-après ont, dans les présentes Conditions Commerciales de la Plateforme, 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 tout Produit auprès d'un ou plusieurs Vendeurs par un Client via 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 Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » : désigne les conditions contractuelles mises à disposition en bas de chaque page de la Plateforme, afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout Utilisateur.
- « **Conditions Commerciales de la Plateforme** » : désigne le présent contrat, applicable à la vente de Produit par l'intermédiaire de la Plateforme. Les Conditions Commerciales de la Plateforme complètent les CGV Spécifiques du Vendeur et s'appliquent prioritairement en cas de lacune des CGV Spécifiques du Vendeur ou de contradiction entre ces deux documents.
- « **Contrat de Vente** » : désigne l'ensemble contractuel encadrant finalement la vente du Produit par l'intermédiaire de la Plateforme. Le Contrat de vente est composé de la Fiche Produit, des CGV Spécifiques du Vendeur complétées par les Conditions Commerciales de la Plateforme. En cas de contradiction entre les deux 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.



- « **Contenus** » : désigne l'ensemble des informations, textes, logos, marques, animations, dessins et modèles, photographies, données, liens hypertextes, et de façon générale tous les éléments et contenus du Vendeur, publiés sur la Plateforme.
- « **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.
- « **Opérateur** » : désigne la société qui gère la Plateforme et met en relation les Parties, qui est en l'occurrence la société **KWEB**, Société par actions simplifiée à associé unique, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 795 157 825, et dont le siège social est situé 100, rue du Calvaire, 59510 HEM.
- « **Parties** » : au pluriel, désigne ensemble le Client et le Vendeur. Au singulier, désigne une seule des deux Parties.
- « **Prestataire de Services de Paiement** » ou « **PSP** » : désigne la société, détentrice d'un agrément bancaire, fournissant, par l'intermédiaire de l'Opérateur, des services de paiement aux Vendeurs afin de leur permettre d'encaisser les paiements des Clients. 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 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 et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459
- « **Produit** » : désigne les biens d'équipement de la maison et de la famille, jouets, cosmétique, animalerie et tout autre produit ou service qui correspond aux catégories de l'arborescence du Site de l'Opérateur, proposé au Client par le Vendeur sur la Plateforme. Les catégories de produits suivantes sont interdites sur le Site : gros électroménager, gros mobilier, tous les produits accessoires et déguisements type arme /guerre/ signes religieux ou tout autre produit ne correspondant pas à la Cible de Kiabi et/ou ADN de Kiabi.
- « **Services** » : désigne les différents services fournis par l'Opérateur aux Vendeurs incluant notamment leur référencement sur la Plateforme, la mise en relation avec les Clients, les Services de paiement, etc.
- « **Site** » : désigne le site internet principal de l'Opérateur, au sein duquel la Plateforme est intégrée, accessible notamment à partir de l'adresse [www.kiabi.be](http://www.kiabi.be)
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne qui accède et navigue sur la Plateforme, qu'il soit Vendeur, Client, ou simple internaute.
- « **Vendeur** » : désigne tout vendeur professionnel, ayant souscrit aux Services proposés par l'Opérateur sur la Plateforme et plus particulièrement le Vendeur concerné par la vente régie par les présentes.

## 2. OBJET

Les présentes Conditions Commerciales de la Plateforme sont proposées afin d'harmoniser la politique commerciale applicable aux ventes de Produits sur la Plateforme.



En cas d'absence, de lacune ou de contradiction des CGV Spécifiques du Vendeur avec les Conditions Commerciales, les présentes Conditions Commerciales s'appliqueront prioritairement. Ces documents prévaudront dans l'ordre suivant : Fiche Produit, Conditions Commerciales de la Plateforme et enfin CGV du Vendeur.

## 3.ACCEPTATION DES CONDITIONS COMMERCIALES

Il est précisé que la dernière version des Conditions Commerciales s'appliquera à toute nouvelle Commande.

**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.

Le Client est invité à lire attentivement, imprimer les Conditions Commerciales de la Plateforme et à en conserver une copie.

Le Client préalablement à sa commande, déclare:

- Avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager 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.

## 4.INFORMATIONS RELATIVES au Client

Conformément aux dispositions prévues au sein des CGU accessibles à [l'adresse suivante](#) : pour pouvoir passer une Commande sur la Plateforme, le Client devra s'inscrire sur la Plateforme afin de pouvoir disposer d'un Compte Client.

A partir de ses Identifiants, le Client pourra se connecter à son Compte Client et passer une Commande de Produits auprès du Vendeur.

Les informations que le Client fournit au Vendeur lors d'une Commande doivent être complètes, exactes et à jour.

Le Vendeur se réserve le droit de demander au Client de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

## 5.PROCESSUS DE COMMANDE DE PRODUITS

### 5.1. Caractéristique des Produits

Le Vendeur s'engage à présenter les caractéristiques essentielles des Produits au sein de la Fiche Produit et les informations obligatoires en vertu du droit applicable.

Le Vendeur indiquera notamment, lorsqu'il y est légalement tenu :

- L'indice de réparabilité des équipements électriques et électroniques ; des éléments d'ameublement ; des produits rembourrés d'assise ou de couchage ; des éléments de décoration textile, les jouets, les articles de sport, de loisirs, de bricolage et de jardin ;



- Les qualité et caractéristiques environnementales de tout Produit générateur de déchets (l'incorporation de matières recyclées, l'emploi de ressources renouvelables, la durabilité, la compostabilité, la réparabilité, les possibilités de réemploi, la recyclabilité et la présence de substances dangereuses, de métaux précieux ou de terres rares) ;
- Les règles de tri applicables ;

Par conséquent, le Client accepte de les lire attentivement avant de passer commande sur la Plateforme.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation de l'offre et des Produits à ses besoins.

Le Vendeur garantit que les Produits commercialisés sont conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en Belgique.

## 5.2. Procédure de commande

Les Commandes de Produits sont directement passées sur la Plateforme. Pour effectuer une Commande, le Client doit suivre les étapes décrites ci-dessous.

### 5.2.1. Sélection des Produits

Le Client devra sélectionner le(s) Produit(s) de son choix en cliquant sur le(s) Produit(s) concerné(s).

Le Client devra choisir la quantité souhaitée ou encore, le cas échéant les caractéristiques du Produit souhaité.

Une fois le(s) Produit(s) sélectionné(s), le(s) Produit(s) est / sont placé(s) dans le panier du Client. Le Client peut ajouter à son panier autant de Produits qu'il le souhaite.

### 5.2.2. Commandes

Une fois les Produits placés dans son panier, le Client doit cliquer sur le panier et vérifier que le contenu de sa Commande est correct.

Une fois que le Client aura validé le contenu du panier, s'affichera à son attention un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulant le prix, et les frais de livraison, le cas échéant.

Le Client est invité à vérifier le contenu de sa Commande (*y compris la quantité et les références des Produits commandés, le calibre éventuel, l'adresse de facturation, le moyen de paiement et le prix*) avant de valider son contenu.

Concernant la vente de Produits, le Client est invité à sélectionner le mode de livraison parmi les modes de livraison indiqués comme disponibles sur la Plateforme.

Les modes de délivrance du Produit pourront être les suivants :

- Livraison à domicile ;

Après vérification, le Client peut alors procéder au paiement sécurisé des Produits en suivant les instructions figurant sur la Plateforme et fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à la livraison des Produits le cas échéant. Les Commandes passées doivent comprendre toutes les informations nécessaires à leur traitement.

### 5.2.3. Accusé de réception

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur la Plateforme afin d'accuser réception de la Commande du Client. Une copie de l'accusé de réception de la Commande est automatiquement adressée au Client par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte.

### 5.2.4. Facturation



Ni le bon de commande que le Client établit en ligne, ni l'accusé de réception envoyé au Client par courrier électronique ne constituent une facture.

Si le Client souhaite recevoir une facture, il devra faire la demande depuis son Compte Client, dans l'espace « suivi de commande », en contactant le Vendeur.

### 5.3. Date de la Commande

La date de la commande est la date à laquelle il est accusé réception en ligne de la Commande. Les délais indiqués sur la Plateforme ne commencent à courir qu'à partir de cette date.

### 5.4. Prix

Pour tous les Produits, le Client trouvera sur les Fiches Produits des prix affichés en euros Toutes Taxes Comprises (TTC), ainsi que les frais de livraison éventuellement applicables. En outre, le prix inclura, le cas échéant, les taxes diverses présentes ou qui seraient adoptées à l'avenir, l'écocontribution et les écotaxes éventuellement applicables.

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de Commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des Produits à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué à la date à laquelle la Commande est passée par le Client.

### 5.5. Disponibilité des Produits

Un Produit indisponible n'est en principe pas visible sur la Plateforme.

En tout état de cause, il convient de rappeler que l'Opérateur ne saurait être tenu responsable de l'indisponibilité d'un Produit, ou d'une quelconque conséquence de la Commande ou de l'annulation de celle-ci, l'opération de vente étant effectuée sous la seule et entière responsabilité du Vendeur.

## 6. DROIT DE RETRACTATION

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « politique de rétractation », politique disponible en Annexe 3 des présentes.

## 7. PAIEMENT

### 7.1. Moyens de paiement

Le Client peut payer ses Produits en ligne sur la Plateforme suivant les modes de paiement proposés.

Lorsqu'il choisira son moyen de paiement, le Client sera redirigé vers un espace sécurisé correspondant à ce choix afin de procéder au paiement. En l'occurrence, le Client se déclare informé du fait que tout paiement sur la Plateforme se fait via le Prestataire de Services de Paiement gérant les flux financiers.

Dans ce cadre, le Client garantit au Vendeur qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

Toutes les mesures nécessaires seront alors prises pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur la Plateforme.



## 7.2. Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du Client sera débité dès lors que la Commande de Produits passée sur la Plateforme sera validée par le Vendeur.

## 7.3. Refus de paiement

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le Client s'avèrerait impossible, la Commande et la vente seraient annulées.

# 8. LIVRAISON

Les modalités de livraison sont visées en **Annexe 1**.

# 9. REPRISE DES PRODUITS USAGES

Le Vendeur, s'il y est tenu en tant que distributeur des Produits, doit reprendre ou faire reprendre par un tiers, sans frais, des produits usagés dont le Client se défait, dans la limite de produits de nature et de dimensions équivalentes à celui acheté sur la Plateforme.

En cas de livraison du produit par le Vendeur, agissant en tant que distributeur, la reprise pourra se faire :

- Au point de livraison, ou
- Auprès d'un point de collecte de proximité lorsqu'il s'agit de produits transportables sans équipement, ou
- Par la mise à disposition d'une solution de renvoi sans frais lorsque les caractéristiques des produits usagés le permettent.

# 10. TRANSFERT DES RISQUES

Sauf convention contraire particulières entre les Parties, le transfert au Client des risques de vol, perte, détérioration ou destruction s'opère lors de la remise effective du Produit à l'issue de la livraison.

# 11. GARANTIE

En dehors des garanties commerciales que le Vendeur pourrait proposer pour certains Produits, tout Client bénéficie de garanties « légales », pour l'ensemble des Produits, qui sont détaillées ci-dessous.

**La garantie légale de conformité s'applique si la non-conformité est constatée dans les deux ans à compter de la délivrance du bien.**

**La garantie légale commence donc à courir à partir de la délivrance du bien au consommateur.**



Dans le cas de biens comportant des éléments numériques, si le contrat de vente prévoit la livraison continue du contenu numérique ou du service numérique pendant plus de deux ans, le vendeur est responsable de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou devient apparent au cours de la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique doit être fourni conformément au contrat de vente.

Si le défaut apparaît dans les deux ans après la livraison, il est présumé exister depuis la livraison. Le vendeur doit prouver le contraire s'il n'est pas d'accord. Dans le cas de biens contenant des éléments numériques, où le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant plus de deux ans, la charge de la preuve de la conformité du contenu numérique ou du service numérique (et non du bien lui-même) incombe au vendeur pour les défauts survenus pendant cette période.

Voici la hiérarchie des moyens mis à la disposition du consommateur :

- Le droit à la réparation ou au remplacement du bien sans frais (au choix du consommateur, mais en fonction de ce qui est possible et raisonnable).
- Dans le cas où une réparation ou le remplacement est impossible ou entraînerait des coûts disproportionnés pour le vendeur, le consommateur a alors le droit d'exiger une réduction de prix ou la dissolution du contrat de vente.
- Le consommateur peut exiger directement une réduction de prix ou la dissolution du contrat de vente lorsque :

- le vendeur refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- un défaut subsiste malgré la tentative du vendeur pour réparer ou remplacer les biens ;
- le défaut est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résiliation du contrat de vente ;
- le vendeur a déclaré ou il ressort clairement des circonstances que le vendeur ne rendra pas les biens conformes au contrat par réparation ou remplacement dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Si le défaut est mineur, vous ne pouvez pas exiger la dissolution du contrat. Il incombe au vendeur de démontrer qu'il s'agit d'un défaut mineur.

Le délai de garantie de deux ans est suspendu pendant la période de réparation ou de remplacement. Le consommateur ne bénéficie pas d'un nouveau délai de garantie de deux ans, mais le délai déjà entamé reprend cours à partir du moment du remplacement ou de l'achèvement de la réparation.

À l'issue des 2 ans de garantie légale, le régime des vices cachés s'applique. Pour pouvoir invoquer les vices cachés, le consommateur doit apporter la preuve de l'existence d'un défaut au moment de la vente.

## 12. RESPONSABILITE

Sauf dispositions d'ordre public contraires, le Vendeur ne sera pas responsable de la survenance de tout dommage de quelque nature que ce soit résultant directement ou indirectement de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation des Produits. Le Vendeur ne sera pas responsable en cas de perte ou destruction de tout bien, dommage ou dépenses ayant pour origine directe ou indirecte l'utilisation, la mauvaise utilisation ou l'incapacité d'utilisation du Produit par le Client, et cela de façon indépendante ou en combinaison avec un autre Produit.

Par ailleurs, la responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au Client, notamment lors de la saisie de sa commande.

Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux belges.



## 13. FORCE MAJEURE

La responsabilité du Vendeur 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 Conditions Commerciales de la Plateforme 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, le Vendeur s'efforcera d'informer le Client dès que possible.

## 14. DONNÉES PERSONNELLES

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique DNCM Do Not Call Me <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>

En vertu des articles VI.111 à 115 du Code de droit économique (CDE), Tout professionnel doit respecter ce droit d'opposition générale de l'abonné sauf si ce dernier a consenti postérieurement et expressément au professionnel le droit de le contacter par téléphone.

Le Vendeur peut être amené à collecter et traiter les données à caractère personnel des Clients de la Plateforme lors de la Commande de Produits. A ce titre, il garantit qu'il traite ces données dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Personnes (RGPD).

Le Vendeur aura le statut de responsable conjoint de traitement des données à caractère personnel des Clients qui commandent des Produits via la Plateforme.

La finalité de ce traitement est le suivi, la gestion de la Commande et la livraison des Produits ainsi que le SAV.

Les données du Client sont conservées confidentiellement par le Vendeur, pour les besoins du Contrat de Vente, de son exécution et dans le respect de la loi, pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale si vous êtes client ou à compter de votre dernier contact si vous n'êtes pas encore client. Le Vendeur s'engage à ne pas utiliser vos données pour d'autres finalités que celles précitées.

Les données peuvent être communiquées, en tout ou partie, aux prestataires de services du Vendeur intervenant dans le processus de commande.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (*Règlement général sur la protection des données* dit RGPD), l'Opérateur, en tant que responsable conjoint de traitement, assure la mise en œuvre des droits des personnes concernées .

Il est rappelé que le Client dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, ainsi qu'un droit à la limitation du traitement conformément aux articles 15, 16, 17 et 18 du Règlement Général européen sur la Protection des Personnes (RGPD).

Conformément à l'article 21 du RGPD, le Client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.



Le Client peut également définir le sort de ses données après sa mort et choisir que l'Opérateur communique ou non ses données à un tiers que le Client aura préalablement désigné.

Le Client peut exercer ces droits en adressant un courrier électronique à l'Opérateur à l'adresse suivante : [dataprotectionofficer@kiabi.com](mailto:dataprotectionofficer@kiabi.com).

Enfin, le Client peut également introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle et notamment de l'Autorité de Protection des Données (APD) (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/introduire-une-plainte>)

L'ensemble de la politique liée aux traitements de données personnelles mis en œuvre par l'Opérateur est détaillée au sein de la Politique de Confidentialité de la Plateforme.

## 15. RÉCLAMATIONS

Tout Client aura la possibilité de formuler une réclamation concernant une Commande de Produits auprès du Vendeur.

Le Client pourra contacter le Vendeur via la messagerie interne mise à sa disposition sur la Plateforme, dès la réception de tout Produit (ou la date prévue pour la réception du Produit), par exemple dans les cas suivants :

- Produit non reçu ;
- Produit non conforme : le Produit reçu ne correspond pas au Produit commandé ;
- Produit endommagé : le Produit reçu est abîmé ou incomplet.

Le Client devra également indiquer le numéro de la commande concernée.

Tout litige en lien avec la Commande de Produits sera directement réglé entre le Client et le Vendeur, seules Parties aux présentes Conditions Commerciales de la Plateforme.

Le Vendeur et/ou le Client pourront néanmoins solliciter de l'Opérateur qu'il intervienne en tant que médiateur entre eux, à partir de leur interface respective.

## 16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les Contenus publiés sur son espace personnel sont la propriété du Vendeur, ou sont des Contenus sur lesquels il dispose d'une licence d'utilisation.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, des Contenus, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse du Vendeur, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle.

L'acceptation des présentes Conditions Commerciales de la Plateforme vaut reconnaissance par le Client des droits de propriété intellectuelle du Vendeur et engagement à les respecter.

## 17. VALIDITÉ DES CONDITIONS COMMERCIALES

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Commerciales de la Plateforme ne saurait affecter la validité du présent Contrat. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes Conditions Commerciales de la Plateforme.



## 18. MODIFICATION DES CONDITIONS COMMERCIALES

Les Conditions Commerciales de la Plateforme sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour à tout moment. Il est toutefois précisé que les Conditions Commerciales de la Plateforme applicables sont celles en vigueur au moment de la Commande. Ainsi, les modifications apportées aux Conditions Commerciales de la Plateforme ne s'appliqueront pas aux Produits déjà achetés.

## 19. ATTRIBUTION DE COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

LES PRESENTES CONDITIONS COMMERCIALES AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET LE VENDEUR SONT REGIES PAR LE DROIT BELGE.

EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX BELGES SERONT COMPETENTS.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, les Parties s'efforceront de régler le litige à l'amiable. Dans un tel cas de figure, l'Utilisateur est tout d'abord invité à contacter le service clients du Vendeur et/ou l'Opérateur par mail à l'adresse suivante : [contact@kiabi.com](mailto:contact@kiabi.com).

Si aucun accord n'est trouvé ou si le Client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Vendeur par une réclamation écrite, il sera alors proposé 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 saisir un organe de règlement extra judiciaire des litiges conformément à l'article 19 des CGU, notamment Le service de médiation pour le consommateur

E-Mail : [contact@mediationconsommateur.be](mailto:contact@mediationconsommateur.be)

Site web : <http://www.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.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le Client ou le Vendeur peut à tout moment se retirer du processus.

DANS L'HYPOTHESE OU LA MEDIATION ECHOQUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGEE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU A UNE MEDIATION SERA CONFIE A LA JURIDICTION COMPETENTE DESIGNEE CI-DESSUS.



## ANNEXE 1 - POLITIQUE DE LIVRAISON

### Zone de livraison

Belgique

Il est impossible de passer une Commande pour toute adresse de livraison située en dehors de cette zone de livraison. Les Produits sont expédiés à l'adresse de livraison que le Client aura indiquée au cours du processus de commande.

### Délai d'expédition

Les délais pour préparer une Commande, avant expédition des Produits en stock sont mentionnés dans le panier ou à défaut dans les CGV du Vendeur. Ces délais s'entendent hors weekends ou jours fériés.

Un message électronique sera automatiquement adressé au Client au moment de l'expédition des Produits à condition que l'adresse électronique figurant dans le formulaire d'inscription soit correcte.

### Délais & Frais de livraison

Au cours du processus de commande, le Vendeur indique au Client les délais et formules d'expédition possibles pour les Produits achetés. Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de livraison. Le montant de ces coûts sera dû par le Client en sus du prix des Produits achetés. Les détails des délais et frais de livraison sont indiqués dans le panier du Client.

Dans le cas où le Vendeur ne respecterait pas les délais de livraison indiqués le Client pourra résoudre le Contrat de Vente avec effet immédiat à l'expiration d'un délai raisonnable accordé par le Client au Vendeur pour procéder à l'expédition. Dans cette hypothèse, le Vendeur procédera au remboursement de la totalité des sommes versées dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date de résolution du Contrat de vente.

### Modalités de livraison

Les modalités de livraison sont détaillées sur la Fiche Produit du Vendeur ou à défaut dans les CGV du Vendeur. Le Vendeur s'engage à respecter le mode de livraison choisi par le Client parmi ceux proposés par le Vendeur. Le Vendeur peut expédier une Commande en plusieurs fois, sans frais supplémentaire pour le Client.

### Problèmes de livraison

Il appartient au Client de vérifier les Produits livrés dès leur livraison.

En cas de Produits incomplets, détériorés ou de non-conformité apparente, le Client devra les refuser, l'inscription de réserves sur le bon de livraison à réception desdits Produits étant inefficace.

Le Vendeur prendra à sa charge exclusive les frais de retour du produit en cas :

- D'erreur de référence qui lui serait imputable,
- De mise en jeu d'une garantie légale de conformité ou d'une garantie commerciale qu'il aurait mise en place, D'un produit défectueux, non conforme ou se révélant abîmé au déballage,
- De tout autre motif pour lequel la loi impose au Vendeur la prise en charge des frais de retour.
- En cas de perte de colis, le Vendeur s'engage à demander une pièce d'identité si et seulement si un doute raisonnable existe. Il a interdiction de conserver ces documents.



## ANNEXE 2 - POLITIQUE DE RETRACTATION

### Principe de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

### Délai de rétractation

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le Client ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du Produit.

Dans le cas où le Client aurait commandé plusieurs Produits via une seule commande donnant lieu à plusieurs livraisons (ou dans le cas d'une commande d'un seul Produit livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.

En cas de livraison du Produit en plusieurs lots de pièces, le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

### Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation et conformément à l'article VI.49 du Code de droit économique, le Client doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) au Vendeur.

Il peut également utiliser le formulaire de rétractation repris sur le site du SPF Economie (<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du Client, le Vendeur s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant, le cas échéant, du choix par le Client d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé par le Vendeur) à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter (VI.50 du Code de droit économique).

A moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les Produits, le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

### Modalités de retour du / des Produit(s)

Le Client devra en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter du présent contrat, renvoyer le bien, à l'adresse du Vendeur.

Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.



En aucun cas le Client ne pourra retourner le Produit auprès de l'Opérateur ou en magasin. En cas de perte du Produit lors du retour du Produit, dans le cas où le Client n'aura pas retourné le Produit à l'adresse et selon les modalités communiquées par le Vendeur, ni le Vendeur ni l'Opérateur ne pourront être considérés comme responsables en cas d'impossibilité de remboursement.

#### **Frais de retour du / des Produit(s)**

Le Client devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

#### **Etat du bien retourné**

Le Produit doit être retourné suivant les consignes du Vendeur et comporter notamment tous les accessoires livrés.

La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Produit. En d'autres termes, le Client dispose de la possibilité de tester le Produit mais sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires.

#### **Exclusions du droit de rétractation**

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats (VI.53 du Code de droit économique).

- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- Conclues lors d'une enchère publique ;
- De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, si l'exécution a commencé et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque: a) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation; b) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et c) l'entreprise a fourni une confirmation conformément à l'article VI.46, § 7 du Code de droit économique.

