



Informations Réglementaires de la marketplace

KIABI met à votre disposition les informations suivantes, uniquement dans le cadre de l'utilisation de la Marketplace.

Cela ne concerne donc pas les ventes réalisées par KIABI directement.

Ces informations sont amenées à être mises à jour régulièrement, n'hésitez donc pas à consulter cette page avant chaque démarche.

- **Moyenne des destinataires actifs :**

Pour la période du 1^{er} août 2025 au 31 Janvier 2026, la moyenne mensuelle des destinataires actifs du service dans l'Union Européenne est de 16,3 millions de visiteurs uniques.

Le terme "destinataire actif" désigne tout consommateur ou professionnel interagissant avec la plateforme, soit en y publiant du contenu, soit en consultant les informations diffusées via son interface en ligne.

Ainsi, la moyenne mensuelle des destinataires actifs présentée ici englobe l'ensemble des visiteurs uniques du site www.kiabi.com, qu'ils consultent des offres de produits vendus directement par Kiabi ou par des vendeurs tiers dans le cadre de son activité marketplace.



- **Point de contact unique (pour les clients) :**

Kiabi met à votre disposition un point de contact unique pour toute question relative à la marketplace. Attention, les réclamations doivent être réalisées en respectant le process que vous trouverez plus bas (rubrique « Réclamations et litiges »). Toute réclamation qui ne serait pas faite dans le respect de ce process ne pourra pas être traitée.

Celui-ci est accessible à l'adresse électronique suivante : serviceclients@kiabi.be

Les échanges avec ce point de contact se feront dans la langue de l'utilisateur.

- **Point de contact unique (pour les autorités) :**

Kiabi met à disposition des autorités des États membres, de la Commission européenne, du Comité européen des services numériques (les « Autorités ») un point de contact unique.

Celui-ci est accessible à l'adresse électronique suivante : info@kiabi.com

Les communications avec ce point de contact peuvent se faire en français et en anglais.

Toute personne utilisant ce point de contact unique s'engage à le faire en sa qualité d'Autorité. A défaut, la demande ne sera pas traitée et sera considérée comme une utilisation abusive du service proposé par KIABI pouvant engendrer une suspension ou résiliation du compte de l'utilisateur concerné.

- **Référencement et classement des produits :**

Lors d'une recherche de produit, via la barre de recherche ou les catégories, les articles affichés sont triés par un algorithme selon leur pertinence par rapport au besoin du client.

La politique de classement et de référencement est consultable [ici](#)

- **Politique Avis vendeurs :**

Kiabi veille à l'authenticité et à la pertinence des avis clients publiés sur sa plateforme. Une politique des avis est appliquée afin de garantir la suppression des contenus frauduleux, offensants ou non conformes à ses règles d'utilisation. Un rapport de modération est régulièrement publié pour assurer la transparence de ce processus.

La politique des avis clients (vendeurs et produits) est consultable [ici](#)

Le rapport de modération des avis est consultable [ici](#)



- **Rapports des signalements :**

Kiabi publie un rapport périodique sur les signalements reçus, incluant les injonctions des autorités concernées. Ce rapport permet de suivre les mesures mises en place pour le respect des obligations réglementaires en matière de modération et de protection des utilisateurs.

Le rapport est consultable [ici](#)

- **Rapport annuel du traitement des réclamations :**

Kiabi publie un rapport annuel sur la gestion des réclamations émanant des vendeurs tiers et des utilisateurs de la marketplace au travers de son système interne de traitement des réclamations. Le rapport détaille les types de litiges traités, les délais de réponse et les solutions mises en place, garantissant transparence et amélioration continue de l'expérience utilisateur.

Ce rapport consigne uniquement les réclamations formulées en réponse à une décision prise par KIABI, à la suite d'un signalement préalablement effectué via le formulaire dédié.

Le rapport est consultable [ici](#)



- **Réclamations et litiges :**

Dans le cadre de votre utilisation de la marketplace, si vous avez une réclamation à faire à l'encontre d'une décision prise par KIABI, vous disposez de plusieurs solutions afin de régler votre différend. Ces solutions sont mises en œuvre à votre choix.

Toute réclamation qui n'est pas relative à une réclamation dans le cadre de l'utilisation de la marketplace ne sera pas traitée.

Toutes les solutions présentées ci-dessous sont plus amplement détaillées, notamment quant à leur bénéfice, dans les **CGU** et les **conditions commerciales de la Marketplace**.

Systeme interne de traitement des réclamations

Vous pouvez utiliser notre système interne de traitement des réclamations accessible. La réclamation doit être soumise dans un délai de six mois à compter de la communication de la décision contestée.

En attendant que le formulaire en ligne soit disponible, vous pouvez adresser votre demande à l'adresse suivante : serviceclients@kiabi.be, en précisant qu'il s'agit d'une réclamation, et en joignant les précédents échanges d'e-mails ainsi que la réponse de Kiabi en réponse au litige initial.

Règlement extra judiciaire des litiges

Vous pouvez également choisir de régler votre différend en saisissant tout organe de règlement extrajudiciaire des litiges certifié, y compris pour les réclamations qui n'ont pas été résolues par notre système interne de traitement des réclamations.

A ce jour, les organes de règlements extra judiciaires des litiges n'ont pas encore été certifiés en Belgique. Vous pouvez consulter la liste sous le lien suivant :

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

Médiation

Vous pouvez également introduire une médiation dans les conditions prévues aux **CGU** et aux **Conditions Commerciales de la Marketplace**.

Enfin, vous avez toujours la possibilité d'introduire une action judiciaire.