



# Politique des avis clients

---

KIABI permet aux clients ayant effectué un achat sur le site KIABI.BE et/ou sur sa Marketplace de noter et publier des avis sur les produits et sur les Vendeurs de la Marketplace.

Le présent document regroupe :

1. La charte régissant le dépôt et la modération des avis clients sur les Vendeurs de la marketplace KIABI
2. La charte régissant le dépôt et la modération des avis clients sur les produits vendus sur le site kiabi.com et la marketplace KIABI.

## 1 Charte des avis sur les Vendeurs de la Marketplace KIABI

**Dernière mise à jour le 15/04/2025**

### **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 (59960 LEZENNES) (ci-après « KIABI » ou « l'Opérateur ») édite et exploite la marketplace accessible à l'adresse <https://www.kiabi.com/> (ci-après la « Marketplace KIABI »).

Les termes en majuscule ont la signification qui leur est données dans les [CGU de la Marketplace](#).

Nous attachons une grande importance à recueillir les avis de nos clients pour améliorer continuellement nos services. Afin d'assurer que les avis déposés sur les Vendeurs de la Marketplace soient vérifiés et constructifs, et apportent une réelle valeur ajoutée aux autres utilisateurs, ils sont encadrés par la présente charte (ci-après la « Charte »), qui régit les modalités de publication et de traitement des avis clients sur la Marketplace KIABI.

**Les avis sur les Vendeurs de la marketplace KIABI ne donnent pas droit à des récompenses sur le programme fidélité de Kiabi "en Famille".**

Le client de la Marketplace KIABI, qui dépose un avis sur un Vendeur, accepte pleinement et sans aucune réserve la Charte et s'engage à en respecter les termes. La Charte applicable est celle en vigueur au moment du dépôt de l'avis par le Client. La Charte pourra être modifiée et mises à jour par l'Opérateur à tout moment, notamment pour s'adapter à l'évolution législative ou réglementaire.

En publiant un avis sur un Vendeur, le client consent à ce que son avis soit rendu accessible au public, par la publication et la diffusion sur la Marketplace KIABI.



### 1) Condition de publication des avis

L'utilisation de la fonctionnalité de dépôt des avis clients sur la Marketplace (ci-après la « Fonctionnalité ») nécessite l'utilisation ou la création d'un compte client.

Le Client recevra un email après chaque achat réalisé sur la Marketplace KIABI lui donnant la possibilité de déposer un avis sur le Vendeur et/ou les Produits. Vous reconnaissez expressément que les avis que vous déposez pourront être utilisés par KIABI et ses partenaires sur tous supports de communication.

Les Clients pourront évaluer le Vendeur en attribuant une note via des étoiles « de 0 à 5 », la note maximale étant 5 étoiles. Les Clients seront également invités à laisser un commentaire libre et à répondre aux questions posées par l'Opérateur.

Aucune contrepartie n'est fournie par l'Opérateur en échange du dépôt d'avis d'un Client.

Enfin, les Utilisateurs ont la possibilité de signaler des avis illicites. Tout signalement pertinent donnera lieu à la suppression dudit avis dans les meilleurs délais dans la mesure où celui-ci :

- Ne respecterait pas les CGU et/ou la rubrique notes et avis clients / la charte de modération des avis ;
- Contiendrait des contenus injurieux, diffamatoires, racistes ou illicites.

### 2) Affichage de la note :

La note moyenne d'un Vendeur sera calculée et affichée uniquement après que celui-ci aura reçu un minimum de **5 avis** de la part des Clients. Le nombre minimum de 5 avis garantit que la note affichée du Vendeur est représentative et repose sur une base suffisante de retours clients.

### 3) Délais de publication :

Le Client ne dispose d'aucun délai pour publier son avis.

Les avis rédigés par le Client seront systématiquement soumis à une modération automatique par un outil utilisant de l'intelligence artificielle, selon le respect des critères de modération ci-dessous.

Si un avis est modéré, il sera rendu invisible sur la Marketplace KIABI. Suite à cette modération, Kiabi effectuera une vérification manuelle et humaine dans les 7 (sept) jours après publication. KIABI se réserve le droit de confirmer la dépublication de l'avis s'il s'avère non conforme à la Charte ou à la réglementation. En cas contraire, Kiabi rétablira la visibilité de l'avis sur le site.



#### 4) Critères de Modération :

- **Respect des Règles de Courtoisie :**
  - Les avis ne doivent contenir ni insultes, ni propos haineux, ni contenu diffamatoire. Tout commentaire discriminatoire ou offensant sera supprimé.
- **Avis Authentiques :**
  - Seuls les avis provenant de clients ayant acheté sur la Marketplace KIABI auprès du Vendeur seront acceptés. Les avis doivent être basés sur une expérience d'achat réelle.
- **Contenu Pertinent et Constructif :**
  - Les avis doivent être en rapport direct avec l'expérience d'achat du client pour ce Vendeur. Les commentaires qui ne concernent **pas l'expérience avec le Vendeur seront supprimés. Dans le cadre de commande multi-Vendeurs le Client devra déposer un avis par Vendeur.**
- **Confidentialité et Protection des Données :**
  - Les avis ne doivent pas contenir de données personnelles (numéros de téléphone, adresses e-mail, adresses postales, etc.) pour protéger la confidentialité des Clients.
- **Pas de Publicité ou de Promotion :**
  - Les avis ne doivent pas contenir de liens ou de mentions promotionnelles pour d'autres produits, services, ou sites web.
- **Spam et Multiples Soumissions :**
  - Les Clients ne doivent pas soumettre plusieurs avis similaires ou identiques pour le même Vendeur. Les avis jugés comme du spam seront supprimés.
- **Propriété Intellectuelle**
  - Les avis ne doivent pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle du Vendeur ou de tout tiers.

#### 5) Modification et Suppression des Avis :

- **Modification des Avis :**

La modification d'un avis publié n'est pas possible par le Client. Si le Client souhaite revenir sur l'avis rédigé, il pourra contacter le service Client de Kiabi pour que cet avis soit dépublié.

- **Suppression des Avis :**

Kiabi se réserve le droit de supprimer tout avis qui ne respecte pas les critères de modération cités ci-dessus, avec ou sans préavis à l'utilisateur. KIABI pourra également supprimer des avis après qu'un tiers ait fait valoir le caractère manifestement illicite du contenu concerné.

Le Client sera notifié par email pour expliquer les motifs de cette suppression et sera recontacté en privé par le Vendeur.



- **Impartialité :**

La modération des avis est effectuée de manière impartiale, sans favoritisme pour un Vendeur ou un produit en particulier.

**6) Durée de conservation des avis :**

- **Conservation des avis :** Les avis clients sont conservés et affichés sur la Marketplace KIABI pour une durée maximale de 3 (trois) **ans** à compter de la date de publication.
- **Archivage des Avis :** Passé ce délai, les avis seront archivés et ne seront plus visibles publiquement. Ils pourront néanmoins être conservés dans nos bases de données pour une durée de 3 (trois) ans à des fins internes, telles que l'amélioration continue des services, le suivi de la satisfaction client, et les analyses statistiques.
- **Suppression des Avis :** Les Clients peuvent également demander la suppression de leurs avis à tout moment en contactant le service client, [serviceclients@kiabi.be](mailto:serviceclients@kiabi.be) conformément à notre politique de confidentialité.

**7) Signalement d'un abus :**

- Les Utilisateurs de la Marketplace KIABI peuvent à tout moment signaler un commentaire qui ne respecterait pas la Charte ou ne respecterait pas ses droits via le formulaire <https://www.kiabi.com/signalement>
- KIABI s'engage à retirer promptement tout élément ou contenu manifestement illicite figurant sur la plateforme dès qu'il en aura connaissance.

**8) Responsabilité :**

Les avis sur les Vendeurs sont publiés sous l'entière responsabilité de leurs auteurs ; Kiabi ne saurait être tenue responsable de contenus dont elle n'est pas l'auteur.

Le Client reconnaît que :

- KIABI n'assume aucune responsabilité au titre de la qualité et de la conformité légale des contenus ainsi déposés par les clients,
- KIABI puisse, conformément à ses obligations légales, supprimer lesdits contenus après qu'un tiers ait fait valoir le caractère manifestement illicite du contenu concerné.
- KIABI communique, conformément à ses obligations légales et sur demande formelle des autorités judiciaires les éléments permettant l'identification des Clients ayant contribué à ce contenu.

En soumettant vos avis à KIABI, vous déclarez et reconnaissez :



- que vous êtes le seul auteur et propriétaire des droits de propriété intellectuelle de l'avis, et que ce dernier est exact, exempt d'erreur et qu'il n'est pas fallacieux, diffamatoire, qu'il n'incite pas à la haine et n'est pas constitutif d'un acte de harcèlement ; vous reconnaissez publier votre avis dans le respect de la réglementation applicable.
- que vous avez réellement acheté un produit au Vendeur concerné par votre avis
- que vous avez au moins quinze (15) ans ;

Vous garanzissez KIABI et les sociétés de son groupe contre toute action qu'un tiers pourrait intenter à son encontre et fondée sur le fait que l'avis déposé porterait atteinte aux droits de ce tiers, et garanzissez prendre à votre charge tous dommages et intérêts auxquels KIABI ou les sociétés de son groupe pourraient être condamnées.

En cas de litige né à l'occasion de la modération d'un avis, vous pouvez vous reporter [aux CGU](#) pour connaître les moyens d'action à votre disposition.

## 2 Charte avis clients sur les produits

**Dernière mise à jour le 24/04/2025**

### **Préambule**

La Société KIABI STOCK CENTRAL BELGIQUE (ci-après KSCB), société anonyme de droit belge, immatriculée au RPM de Bruxelles, sous le numéro 0450.011.209, au capital de 10 805 689,34€, numéro de TVA intracommunautaire BE450.011.209, dont le siège social est 14, Place de la Monnaie 1000 BRUXELLES, et qui est représentée par Monsieur Jérôme CALONNE, en qualité d'Administrateur Délégué, ainsi que l'application mobile KIABI (ci-après dénommés le « Site »).

Ci-après désignée « KIABI »

Nous attachons une grande importance à recueillir les avis de nos clients pour améliorer continuellement nos services. Afin de nous assurer que les avis déposés sur le Site soient constructifs et apportent une réelle valeur ajoutée aux autres utilisateurs, ils sont encadrés par la présente charte (ci-après la « Charte »).

**Il est précisé que les avis sur les produits vendus par KIABI sur le Site, ou par un Vendeur tiers sur la Marketplace KIABI, donnent droit à des récompenses dans le cadre du programme fidélité de Kiabi « en Famille ».**

Les clients qui déposent un avis acceptent pleinement et sans aucune réserve la Charte et s'engage à en respecter les termes. La Charte applicable est celle en vigueur au moment du dépôt de l'avis par le Client. La Charte pourra être modifiée et mises à jour par KIABI à tout moment, notamment pour s'adapter à l'évolution législative ou réglementaire.



En publiant un avis, le Client consent à ce que son avis soit rendu accessible au public, par la publication et la diffusion sur le Site.

### 1) Condition de publication des avis sur les produits

L'utilisation de la fonctionnalité de dépôt des avis clients (ci-après la « Fonctionnalité ») nécessite l'utilisation ou la création d'un compte client.

Les avis déposés et publiés pourront être utilisés par KIABI et ses partenaires sur tous supports de communication.

Le Client recevra un email après chaque achat de produit, que ce soit sur le Site ou sur la Marketplace, lui donnant la possibilité de déposer un avis sur les produits.

Les Clients pourront évaluer le produit en attribuant une note via des étoiles « de 0 à 5 », la note maximale étant 5 étoiles. Les Clients seront également invités à laisser un commentaire libre et à répondre aux questions posées par KIABI.

### 2) Délais de publication :

#### a. Des avis sur les produits :

Une fois rédigé, un avis client sur un produit est publié à J+1 maximum.

Notre prestataire utilise une combinaison de puissante technologie d'apprentissage automatique et d'une équipe de modération humaine pour examiner les avis avant leur publication.

### 3) Critères de Modération :

- **Respect des Règles de Courtoisie :**
  - Les avis ne doivent contenir ni insultes, ni propos haineux, ni contenu diffamatoire. Tout commentaire discriminatoire ou offensant sera supprimé.
- **Avis Authentiques :**
  - Seuls les avis provenant de clients ayant acheté un produit sur le Site seront acceptés. Les avis doivent être basés sur une expérience d'achat réelle.
- **Confidentialité et Protection des Données :**
  - Les avis ne doivent pas contenir de données personnelles (numéros de téléphone, adresses e-mail, adresses postales, etc.) pour protéger la confidentialité des Clients.
- **Pas de Publicité ou de Promotion :**
  - Les avis ne doivent pas contenir de liens ou de mentions promotionnelles pour d'autres produits, services, ou sites web.
- **Spam et Multiples Soumissions :**
  - Les Clients ne doivent pas soumettre plusieurs avis similaires ou identiques. Les avis jugés comme du spam seront supprimés.
- **Propriété Intellectuelle**



- o Les avis ne doivent pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tout tiers.
- **Autres cas de rejet**
  - o Votre avis est susceptible d'être refusé pour les motifs suivants : Rejet pour renvoi au SAV / Dénigrement de l'entreprise / Avis écrit en langue étrangère / Contenu inapproprié / Image inapproprié / avis inadéquat, non pertinent / rejet légal / Responsabilité – dangerosité du produit engagé / information personnelle identifiables / Avis en doublon / Spam / Age requis non atteint pour publication (mineur)/ Contenu vide / Avis concerne un autre produit / Avis trompeur / Avis concerne la livraison et le traitement de la commande / Avis déposé sans réelle expérience de l'acheteur

#### 4) **Modification et Suppression des Avis :**

- **Modification des Avis :**

La modification d'un avis publié n'est pas possible par le Client. Si le Client souhaite revenir sur l'avis rédigé, il pourra contacter le service Client de Kiabi à l'adresse suivante : [serviceclients@kiabi.be](mailto:serviceclients@kiabi.be) pour que cet avis soit dépublié.

- **Suppression des Avis :**

Kiabi se réserve le droit de supprimer tout avis qui ne respecte pas les critères de modération cités ci-dessus, avec ou sans préavis à l'utilisateur. KIABI pourra également supprimer des avis après qu'un tiers ait fait valoir le caractère manifestement illicite du contenu concerné.

Le Client sera notifié par email pour expliquer les motifs de cette suppression et sera recontacté en privé par le Vendeur.

- **Impartialité :**

La modération des avis est effectuée de manière impartiale, sans favoritisme pour un Vendeur ou un produit en particulier.

#### 5) **Durée de conservation des avis :**

- **Conservation des avis :** Les avis clients sont conservés et affichés sur la Marketplace KIABI pour une durée maximale de 3 (trois) **ans** à compter de la date de publication.
- **Archivage des Avis :** Passé ce délai, les avis seront archivés et ne seront plus visibles publiquement. Ils pourront néanmoins être conservés dans nos bases de données pour une durée de 3 (trois) ans à des fins internes, telles que l'amélioration continue des services, le suivi de la satisfaction client, et les analyses statistiques.
- **Suppression des Avis :** Les Clients peuvent également demander la suppression de leurs avis à tout moment en contactant le service client, [serviceclients@kiabi.be](mailto:serviceclients@kiabi.be) conformément à notre politique de confidentialité.



## 5) Signalement d'un abus :

Les Utilisateurs ont la possibilité de signaler des avis illicites via le formulaire disponible ici : <https://www.kiabi.com/signalement>. Tout signalement pertinent donnera lieu à la suppression dudit avis dans les meilleurs délais dans la mesure où celui-ci :

- Ne respecterait pas la Charte ;
- Contiendrait des contenus injurieux, diffamatoires, racistes ou illicites ;
- Si un avis est signalé plusieurs fois et le signalement est légitime, l'avis est rejeté.

KIABI s'engage à retirer promptement tout élément ou contenu manifestement illicite figurant sur le Site et la Plateforme dès qu'il en aura connaissance.

## 6) Responsabilité :

Les avis sur les Vendeurs sont publiés sous l'entière responsabilité de leurs auteurs ; Kiabi ne saurait être tenue responsable de contenus dont elle n'est pas l'auteur.

Le Client reconnaît que :

- KIABI n'assume aucune responsabilité au titre de la qualité et de la conformité légale des contenus ainsi déposés par les clients,
- KIABI puisse, conformément à ses obligations légales, supprimer lesdits contenus après qu'un tiers ait fait valoir le caractère manifestement illicite du contenu concerné.
- KIABI communique, conformément à ses obligations légales et sur demande formelle des autorités judiciaires les éléments permettant l'identification des Clients ayant contribué à ce contenu.

En soumettant vos avis à KIABI, vous déclarez et reconnaissez :

- que vous êtes le seul auteur et propriétaire des droits de propriété intellectuelle de l'avis, et que ce dernier est exact, exempt d'erreur et qu'il n'est pas fallacieux, diffamatoire, qu'il n'incite pas à la haine et n'est pas constitutif d'un acte de harcèlement ; vous reconnaissez publier votre avis dans le respect de la réglementation applicable.
- que vous avez réellement acheté un produit au Vendeur concerné par votre avis
- que vous avez au moins quinze (15) ans ;

Vous gardez KIABI et les sociétés de son groupe contre toute action qu'un tiers pourrait intenter à son encontre et fondée sur le fait que l'avis déposé porterait atteinte aux droits de ce tiers, et gardez prendre à votre charge tous dommages et intérêts auxquels KIABI ou les sociétés de son groupe pourraient être condamnées.



En cas de litige né à l'occasion de la modération d'un avis, vous pouvez vous reporter [aux CGU](#) pour connaître les moyens d'action à votre disposition.