



Taal: NL

**Voor het laatst bijgewerkt op: 17/03/2026**

## Preambule

**De vennootschap KWEB**, een vereenvoudigde naamloze vennootschap met één aandeelhouder, ingeschreven in het handelsregister van Lille Métropole onder nummer 795 157 825, met maatschappelijke zetel te 4A RUE DU MOULIN DE LEZENNES 59260, LEZENNES (hierna '*de Dienstaanbieder*' genoemd), publiceert en exploiteert het internetplatform dat toegankelijk is op het webadres <https://www.kiabi.com/> (hierna '*het Platform*' genoemd).

De volgende bepalingen vormen de Algemene Gebruiksvoorwaarden van het Platform dat wordt aangeboden door de vennootschap KWEB, die wordt vertegenwoordigd door diens publicatiedirecteur, Jacopo de Martini.

### Bedrijfsgegevens:

Adres: 4A RUE U MOULIN DE LEZENNES 59260, LEZENNES (Frankrijk)

Maatschappelijk kapitaal: € 58.922.010

Btw-nummer: FR29344103270

Ingeschreven in Frankrijk bij het handelsregister van LILLE METROPOLE onder nummer B 344 103 270

Tel.: +33 03 20 81 45 00

Fax: +33 03 20 81 49 15

e-mail: [klantenservice@kiabi.be](mailto:klantenservice@kiabi.be)

De Website wordt gehost door GOOGLE CLOUD PLATFORM GCP, een dienst geleverd door Google Ireland Limited, met maatschappelijke zetel te Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ierland. Tel.: +353 1436 1000

Het Platform is geïntegreerd in de e-commercewebsite [www.kiabi.com](http://www.kiabi.com), die wordt beheerd door een ander bedrijf van de KIABI-groep, namelijk de vennootschap Kiabi Europe.

Het Platform van de Dienstaanbieder biedt een bemiddelingsdienst aan tussen professionele verkopers (hierna '*de Verkopers*') en consumenten (hierna '*de Klanten*') voor de aankoop van huishoudelijke en gezinsartikelen, speelgoed, cosmetica, dierenbenodigdheden en alle producten die het aanbod op de Website van de Dienstaanbieder aanvullen (hierna '*de Producten*' genoemd).

In dit verband wordt erop gewezen dat KWEB in diens rol als Dienstaanbieder van het Platform louter optreedt als technische tussenpersoon. De rol van KWEB beperkt zich tot het publiceren van de aanbiedingen van de Verkopers op het Platform en het in contact brengen van deze Verkopers met de Klanten.

**Een ander bedrijf van de groep van de Dienstaanbieder treedt op als Verkoper wanneer de verkochte Producten rechtstreeks door KIABI worden aangeboden.**

**ELK GEBRUIK VAN HET PLATFORM, OP WELKE WIJZE DAN OOK, IMPLICEERT DE ONHERROEPELIJKE EN ONVOORWAARDELIJKE AANVAARDING VAN DEZE ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN DOOR DE GEBRUIKER.**



Taal: NL

## 1. ONDERWERP

---

De Algemene Gebruiksvoorwaarden tussen de Dienstaanbieder en de Gebruiker hebben tot doel de respectieve rechten en plichten van de Partijen vast te leggen in het kader van het gebruik van het Platform en alle Diensten die daar worden aangeboden.

De voorwaarden verstrekken de Gebruiker bovendien op een duidelijke, eerlijke en transparante manier alle wettelijk verplichte informatie.

De verkoop van Producten door de Verkoper aan de Klant wordt geregeld door de Verkoopovereenkomst, bestaande uit de Commerciële Voorwaarden van het Platform, het Productfiche en de Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper. In geval van lacunes, ontbrekende of tegenstrijdige informatie in de documenten, prevaleren de Commerciële Voorwaarden van het Platform.

De verkoop van producten die rechtstreeks door KIABI worden verkocht, valt onder de Algemene Verkoopvoorwaarden van KIABI, die via de volgende link te raadplegen zijn: [https://www.kiabi.be/kiabi-data/nl\\_BE/services/cgv\\_be\\_nl.pdf](https://www.kiabi.be/kiabi-data/nl_BE/services/cgv_be_nl.pdf)

## 2. DEFINITIES

---

De hieronder vermelde termen hebben in deze Algemene Gebruiksvoorwaarden de volgende betekenis:

- **'Aanbieder van betalingsdiensten'**: de onderneming(en) die via de Dienstaanbieder betalingsdiensten aan Verkopers levert/leveren, waardoor de Verkoper in staat is betalingen te innen van Klanten. De gelden die worden verzameld in het kader van een transactie op de Marketplace worden bewaard op een afzonderlijke rekening bij een derde kredietinstelling, die gescheiden is van de rekeningen van KIABI en de Aanbieder van betalingsdiensten, in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving inzake de bescherming van gelden van gebruikers van betalingsdiensten. De Dienstaanbieder verbindt zich ertoe om het geld zo snel mogelijk na de storting op de gescheiden rekening over te maken naar de bankrekeningen van de Verkopers, en uiterlijk op de werkdag volgend op de dag waarop het geld is ontvangen.  
De Klant heeft de mogelijkheid om een ongeautoriseerde betalingsopdracht te betwisten gedurende een periode van dertien (13) maanden vanaf de afschrijving op de gebruikte rekening.
- De Aanbieders van betalingsdiensten die door de Dienstaanbieder worden ingezet, zijn:
  - Voor het ontvangen van betalingen: MONEXT, een vereenvoudigde naamloze vennootschap met een kapitaal van € 63.968.460,00, die bij het handelsregister van Nanterre staat ingeschreven onder nummer 503 185 001, met maatschappelijke zetel te 5, Place de la Pyramide, 92800 Puteaux, Frankrijk en die is geregistreerd als betalingsinstelling onder het erkenningsnummer ACPR 77558.
  - Voor het overmaken van geld aan de Verkoper: MANGOPAY SA, een naamloze vennootschap naar Luxemburgs recht met een kapitaal van € 6.200.000, met maatschappelijke zetel te 2, Avenue Amélie, L-1125 Luxemburg, die bij het Luxemburgse handelsregister staat ingeschreven onder nummer B173459 en die is geregistreerd als instelling voor elektronisch geld onder het erkenningsnummer CSSF W00000005.
- **'Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper'**: de Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper, die op diens account zijn geüpload en die de verkoop van diens Producten omkaderen. De Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper worden aangevuld met de Commerciële Voorwaarden van het Platform. In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de Commerciële Voorwaarden van het Platform boven de Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper.
- **'Algemene Gebruiksvoorwaarden'**: de huidige contractuele voorwaarden die onderaan elke pagina van het Platform beschikbaar zijn en die het gebruik van het Platform door elke Gebruiker regelen, evenals de voorwaarden die van toepassing zijn op de verkoop van elke Product via het Platform en die, indien nodig (in geval van lacunes of tegenstrijdigheden), een aanvulling vormen op de Specifieke Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper.



Taal: NL

- **'Bemiddelingsdienst'**: de mogelijkheid voor de Verkoper om diens Producten op het Platform aan te bieden en automatisch in contact te worden gebracht met een Klant.
- **'Bestelling'**: de aankoop van een Product door een Klant op het Platform.
- **'Commerciële Voorwaarden van het Platform'**: de Commerciële Voorwaarden die van toepassing zijn op de verkoop van alle Producten via het Platform en die, indien nodig (in geval van lacunes of tegenstrijdigheden), een aanvulling vormen op de Specifieke Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper.
- **'Diensten'**: alle diensten die de Dienstaanbieder via het Platform aan de Gebruikers aanbiedt.
- **'Gebruiker'**: elke persoon die toegang heeft tot en navigeert op het Platform, ongeacht of deze persoon een Verkoper, Klant of simpelweg een internetgebruiker is.
- **'Inhoud'**: alle informatie, teksten, logo's, merken, animaties, tekeningen en modellen, foto's, gegevens en in het algemeen alle elementen en inhoud van de Verkoper die op het Platform worden gepubliceerd volgens de modaliteiten, de vorm en de voorwaarden die de Verkoper in het kader van de Diensten worden aangeboden.
- **'Inloggegevens'**: de identificatiegegevens en het wachtwoord van de Gebruiker die deze nodig heeft om toegang te krijgen tot diens Klantenaccount op het Platform.
- **'Klant'**: elke natuurlijke persoon die de hoedanigheid van consument heeft, toegang heeft tot het Platform en een Bestelling van Producten plaatst bij een Verkoper.
- **'Klantenaccount'**: de interface die op het Platform wordt gehost en waarin alle door de Klant of Gebruiker verstrekte gegevens worden verzameld en waarmee de Klant of Gebruiker gebruik kan maken van de Diensten. Het Klantenaccount is toegankelijk met behulp van Inloggegevens.
- **'Partij(en)'**: in het meervoud verwijst deze term zowel naar de Dienstaanbieder als de Gebruiker. In het enkelvoud verwijst de term naar de Dienstaanbieder of de Gebruiker.
- **'Platform'**: het online platform dat toegankelijk is via het volgende webadres: <https://www.kiabi.com/>. Het Platform omvat alle webpagina's, Diensten en functionaliteiten die aan de Gebruikers worden aangeboden.
- **'Product'**: huishoudelijke en gezinsartikelen, speelgoed, cosmetica, dierenbenodigdheden en alle producten die het aanbod op de Website van de Dienstaanbieder aanvullen en die door de Verkoper op het Platform aan de Klant worden aangeboden.
- **'Productfiche'**: het commerciële aanbod met betrekking tot een product, dat alle essentiële wettelijk vereiste informatie bevat.
- **'Servicevoorwaarden'**: de contractuele voorwaarden die van toepassing zijn op de levering van Platformdiensten door de Dienstaanbieder aan Verkopers.
- **'Specifieke Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper'**: de Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper die van toepassing zijn op de verkoop op afstand van diens producten.
- **'Verkoopovereenkomst'**: het contractuele geheel waarin de verkoop van het Product via het Platform tussen de Klant en de Verkoper wordt beschreven. De Verkoopovereenkomst bestaat uit het Productfiche en de Specifieke Algemene Verkoopvoorwaarden van de verkoper, eventueel aangevuld of zelfs vervangen door de Commerciële Voorwaarden van het Platform. In geval van lacunes, ontbrekende of tegenstrijdige informatie in de documenten, prevaleren de Commerciële Voorwaarden van het Platform.
- **'Verkoper'**: elke professional die zich heeft aangemeld voor de Diensten die door de Dienstaanbieder op het Platform worden aangeboden.



Taal: NL

- **'Website'**: de hoofdwebsite van de Dienstaanbieder, waarin het Platform is geïntegreerd en die onder meer toegankelijk is via het webadres <https://www.kiabi.com/>.

### 3. AANVAARDING VAN DE ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN

---

**Wanneer u een bestelling plaatst, aanvaardt u automatisch zowel de Specifieke Algemene Verkoopwaarden van de Verkoper als de Commerciële Voorwaarden van het Platform.**

De Klant kan kennis nemen van de Commerciële Voorwaarden van het Platform op het moment dat deze een Product bij de Verkoper bestelt. De voorwaarden moeten worden geraadpleegd en uitdrukkelijk worden aanvaard vóór elke Bestelling.

De Dienstaanbieder behoudt zich het recht voor om de Algemene Gebruiksvoorwaarden te allen tijde te wijzigen. De Gebruiker verbindt zich ertoe deze voorwaarden aandachtig te lezen wanneer deze het Platform bezoekt en wordt verzocht ze te downloaden, af te drukken en er een kopie van te bewaren.

De Algemene Gebruiksvoorwaarden worden onderaan elke pagina van het Platform vermeld via een hyperlink en kunnen zodoende op elk moment worden geraadpleegd.

### 4. TECHNISCHE SPECIFICATIES

---

Door gebruik te maken van het Platform erkent de Gebruiker over de nodige middelen en vaardigheden te beschikken om de op het Platform aangeboden functionaliteiten te gebruiken.

De apparatuur die nodig is voor toegang tot en gebruik van het Platform is voor rekening van de Gebruiker, evenals de eventuele telecommunicatiekosten die door het gebruik ervan worden veroorzaakt.

De Gebruiker stemt ermee in zich te houden aan de technische specificaties met betrekking tot het plaatsen of invoegen van Inhoud op het Platform, inclusief alle beperkingen inzake gewicht, grootte, afmetingen, aard, opmaak of andere aspecten met betrekking tot de Inhoud die de Gebruiker om welke reden dan ook op het Platform wil plaatsen.

### 5. ROL VAN DE DIENSTAANBIEDER OP HET PLATFORM

---

Het door de Dienstaanbieder beheerde Platform heeft tot doel om Verkopers en Klanten met elkaar in contact te brengen met het oog op de verkoop van Producten. De rol van de Dienstaanbieder op het Platform beperkt zich tot die van tussenpersoon.

De Dienstaanbieder heeft geen controle over de uitvoering van de verkoop van Producten en bemoeit zich niet met de transactie tussen de Klant en de Verkoper. De Verkoopovereenkomst wordt zodoende uitsluitend en rechtstreeks tussen de Klant en de Verkoper gesloten, waarbij de Dienstaanbieder slechts als technische tussenpersoon optreedt.

De informatie over de prijzen en de beschrijvingen van de Producten worden opgesteld door en zijn de volledige verantwoordelijkheid van de Verkopers.

De Algemene Gebruiksvoorwaarden verlenen gebruikers in geen geval de hoedanigheid van werknemer, gevolmachtigde, agent of vertegenwoordiger van de Dienstaanbieder.

KIABI heeft de mogelijkheid om diens eigen producten rechtstreeks op het Platform te koop aan te bieden. In een dergelijk geval is het een bedrijf van de groep van de Dienstaanbieder dat de producten van KIABI te koop aanbiedt. De gebruiker wordt er door middel van de volgende vermelding op gewezen dat KIABI niet de Verkoper van het product is: *'Verkocht en verzonden door'* met vermelding van de naam van de externe Verkoper.





Taal: NL

Als bemiddelaar van een onlineplatform handelt de Dienstaanbieder op een neutrale, duidelijke en transparante wijze.

## 6. PRODUCTCLASSIFICATIE

---

Het Beleid inzake productrangschikking is beschikbaar via de volgende link: [Beleid inzake productrangschikking](#).

In het beleid vindt u een gedetailleerde beschrijving van de manieren waarop producten worden gerangschikt, de rangschikkingscriteria, de filters en zoekopties, en de mechanismen van de 'Buy Box' en 'Choice Box', waarmee kan worden bepaald welke Verkoper er wordt uitgelicht wanneer meerdere Verkopers eenzelfde product aanbieden. Daarnaast wordt er in het beleid uitgelegd op welke manier de Dienstaanbieder productaanbevelingen opstelt.

De Gebruiker erkent uitdrukkelijk ervan op de hoogte te zijn dat dit beleid kan worden gewijzigd en regelmatig moet worden geraadpleegd.

## 7. MODERATIES OP HET PLATFORM

---

### 7.1. Melding van illegale Inhoud

De Dienstaanbieder stelt Gebruikers een mechanisme ter beschikking om illegale Inhoud te melden, dat toegankelijk is via het volgende webadres: <https://www.kiabi.com/signalement>

Elke melding van illegale Inhoud moet het volgende bevatten:

- een beschrijving van de illegale Inhoud;
- de reden voor de melding;
- de URL van het betreffende product;
- de identiteit van de melder.

De Dienstaanbieder verbindt zich ertoe deze meldingen binnen de door de toepasselijke regelgeving opgelegde termijnen te behandelen.

De melder ontvangt automatisch een ontvangstbevestiging, zodat deze verzekerd is dat de melding door de Dienstaanbieder in behandeling wordt genomen.

Elke melding leidt tot een preventieve verwijdering van het product. Het volledige Productfiche wordt verwijderd, inclusief aanbiedingen die niet via de Buy Box worden aanbevolen (het Buy Box-principe wordt beschreven in artikel 6 van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden).

Illegale Inhoud die door de autoriteiten, door ARCOM (e-Enfance) aangewezen vertrouwenspersonen en Lidstaten wordt gemeld, wordt overeenkomstig de geldende regelgeving met voorrang behandeld.

In geval van frequente verstrekking van illegale Inhoud of frequente en ongegronde meldingen kan de Dienstaanbieder, na voorafgaande waarschuwing:

- de toegang van de Gebruiker tot de Diensten en/of het Platform opschorten;
- de verwerking van de meldingen van de Gebruiker opschorten.

Indien de Gebruiker het niet eens is met de beslissing van de Dienstaanbieder, heeft de Gebruiker verschillende rechtsmiddelen tot diens beschikking. Zo kan de Gebruiker een klacht indienen via het door de Dienstaanbieder ter beschikking gestelde mechanisme, een verzoek om bemiddeling indienen, een beroep doen op een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting of een gerechtelijk beroep, naar keuze van de Gebruiker, instellen overeenkomstig de artikelen 15 en 19 van de Algemene Gebruiksvoorwaarden.

Meldingen kunnen uitsluitend via het formulier worden gedaan, zodat ze volledig traceerbaar zijn. De Gebruikers erkennen en aanvaarden uitdrukkelijk dat meldingen die niet via het formulier worden ingediend, niet door de Dienstaanbieder in behandeling worden genomen.

### 7.2 Moderatie van beoordelingen





Taal: NL

De Dienstaanbieder biedt Klanten de mogelijkheid om beoordelingen te plaatsen over de producten die op de Website worden verkocht en over de externe Verkopers op het Platform.

Het beleid inzake het plaatsen van klantbeoordelingen is beschikbaar via de volgende link: [Beleid inzake klantbeoordelingen](#).

De Gebruiker erkent uitdrukkelijk ervan op de hoogte te zijn dat dit beleid kan worden gewijzigd en regelmatig moet worden geraadpleegd.

## 8. TOEGANGS- EN REGISTRATIEVOORWAARDEN

---

Elke Gebruiker heeft toegang tot het Platform. Gebruikers die zich op het Platform willen registreren, worden verzocht de onderstaande stappen te volgen:

### 8.1. Registratie als Verkoper

Om op het Platform te worden vermeld, wordt de Verkoper verzocht contact op te nemen met de Dienstaanbieder via het gewenste kanaal, waaronder via de contactlink 'verkoper worden' onderaan de pagina van de Website.

De registratie en de contractuele relaties tussen de Dienstaanbieder en de Verkoper die gebruik willen maken van de Bemiddelingsdienst worden bepaald door de Servicevoorwaarden die de Verkoper aan het begin van het registratieproces worden toegezonden.

De Dienstaanbieder controleert de identiteit van professionele Verkopers die gebruik willen maken van het Platform. Met het oog hierop is de Verkoper verplicht alle gegevens en documenten te verstrekken die nodig zijn voor diens identificatie, waaronder diens bedrijfsnaam, maatschappelijke zetel, btw-nummer, contactgegevens en inschrijving in het handelsregister.

De Dienstaanbieder behoudt zich het recht voor om de registratie van de Verkoper te weigeren of op te schorten indien de Verkoper onjuiste, onvolledige of verouderde informatie verstrekt.

### 8.2. Registratie als Klant

Elke Gebruiker die toegang wil krijgen tot alle functionaliteiten die het Platform biedt, moet eerst een Klantenaccount aanmaken.

De registratie als Klant op het Platform is gratis.

Om een Klantenaccount aan te maken, wordt de Gebruiker gevraagd alle vereiste gegevens te verstrekken en diens Inloggegevens aan te maken.

Het e-mailadres en het wachtwoord vormen de Inloggegevens van de Gebruiker.

Elke Gebruiker stemt ermee in slechts één Klantenaccount op het Platform te maken. De Dienstaanbieder wijst elke verantwoordelijkheid af voor de schadelijke gevolgen die het gebruik van meerdere Klantenaccounts voor één enkele Klant zou kunnen hebben.

De Gebruiker is volledig verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit van de door de Gebruiker verstrekte gegevens bij het openen en beheren van diens Klantenaccount.

De Gebruiker die Klant wil worden, verbindt zich ertoe de Dienstaanbieder juiste, eerlijke en actuele gegevens te verstrekken die op geen enkele wijze inbreuk maken op de rechten van derden, en de Dienstaanbieder op de hoogte te brengen van elke noodzakelijke wijziging van de gegevens die bij de registratie zijn verstrekt.

De Klant verklaart voorafgaand aan diens bestelling:



Taal: NL

- volledig handelingsbekwaam te zijn, wat de Klant in staat stelt zich te verbinden aan deze Algemene Gebruiksvoorwaarden en een eventuele Verkoopovereenkomst te sluiten;
- geen Producten te kopen met het doel deze door te verkopen;
- dat de aankoop van Producten op het Platform geen direct verband houdt met diens beroepsactiviteit en beperkt is tot strikt persoonlijk gebruik.

Tot slot moet de Gebruiker deze Algemene Gebruiksvoorwaarden aanvaarden om de registratie te voltooien.

#### 8.2.1. Inloggegevens

De Gebruiker is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van diens Inloggegevens of voor handelingen die via diens Account worden verricht.

Indien een Gebruiker diens Inloggegevens openbaar maakt of gebruikt op een manier die in strijd is met het beoogde doel, kan de Dienstaanbieder het account van de Gebruiker zonder voorafgaande kennisgeving en zonder schadevergoeding verwijderen.

De Dienstaanbieder kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld in geval van identiteitsfraude van een gebruiker. Elke toegang en elke handeling die vanuit het Account van een Gebruiker wordt uitgevoerd, wordt geacht door die Gebruiker te zijn uitgevoerd, aangezien de Dienstaanbieder niet verplicht is en niet over de technische middelen beschikt om de identiteit te controleren van personen die vanuit een Account toegang hebben tot het Platform.

Elke vorm van verlies, misbruik of ongeoorloofd gebruik van de Inloggegevens van een Gebruiker en de gevolgen daarvan vallen uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de Gebruiker, die verplicht is om de Dienstaanbieder hier onmiddellijk van op de hoogte te stellen via een e-mail naar het volgende adres: [klantenservice@kiabi.be](mailto:klantenservice@kiabi.be).

#### 8.2.2. Afmelden

De Gebruiker kan diens Klantenaccount op elk moment sluiten door via het volgende adres contact op te nemen met de Dienstaanbieder: [klantenservice@kiabi.be](mailto:klantenservice@kiabi.be).

De Dienstaanbieder zal het Klantenaccount dan zo snel mogelijk deactiveren en de Gebruiker een e-mail sturen waarin de sluiting van diens Klantenaccount wordt bevestigd.

## 9. DIENSTEN

---

### 9.1. Diensten toegankelijk voor alle Gebruikers

Elke Gebruiker heeft gratis toegang tot het Platform en de verschillende functies ervan. Om toegang te krijgen tot de verschillende Diensten die door de Dienstaanbieder worden aangeboden, dient u zich als Klant te registreren in overeenstemming met Artikel 8 van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

De voornaamste Dienst die de Dienstaanbieder biedt, betreft het in contact brengen van Verkopers met Klanten voor de verkoop van Producten.

### 9.2. Diensten aangeboden aan alle Gebruikers met een Klantenaccount

Door een Klantenaccount aan te maken, krijgt elke Gebruiker toegang tot de volgende functies:

#### 9.2.1. Bestelling van Producten





Taal: NL

Elke Gebruiker die een Klantenaccount heeft aangemaakt, heeft de mogelijkheid om een bestelling te plaatsen voor Producten die via het Platform door Verkopers worden aangeboden.

Elke Bestelling van Producten valt onder de Verkoopovereenkomst, die bestaat uit:

- het Productfiche en de Specifieke Algemene Verkoopvoorwaarden van de verkoper;
- eventueel aangevuld of zelfs vervangen door de Commerciële Voorwaarden van het Platform. In geval van lacunes, ontbrekende informatie of tegenstrijdigheden tussen de Specifieke Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper en de Commerciële Voorwaarden van het Platform, prevaleren de Commerciële Voorwaarden van het Platform.

De betaalmiddelen die via het Platform aan Klanten worden aangeboden, worden geleverd door de Aanbieders van betalingsdiensten, in overeenstemming met de Commerciële Voorwaarden van het Platform.

#### 9.2.2. Beheer van Bestellingen

Door een Klantenaccount aan te maken, kan de Klant diens lopende Bestellingen volgen en beheren, de geschiedenis van al diens Bestellingen bekijken, een identieke Bestelling plaatsen, een retourzending van een product aanvragen en contact opnemen met de Verkoper.

### 9.3. Diensten voor Verkopers

De Dienstaanbieder biedt professionele Gebruikers de mogelijkheid om Verkoper te worden op het Platform, zodat zij kunnen profiteren van bepaalde diensten die in de Servicevoorwaarden worden beschreven, zoals de mogelijkheid om in contact te komen met Klanten om hun Producten te verkopen.

## 10. VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN

---

### 10.1. Verplichtingen van de Gebruikers

In het kader van het gebruik van het Platform verbindt elke Gebruiker zich ertoe de openbare orde niet te schenden en zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving, de rechten van derden te respecteren en de bepalingen van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden na te leven.

Elke Gebruiker heeft de verplichting om:

- zich loyaal en rechtmatig te gedragen ten opzichte van de Dienstaanbieder en derden;
- waarheidsgetrouwe informatie te verstrekken aan de Dienstaanbieder en, indien van toepassing, derde Gebruikers;
- het Platform te gebruiken in overeenstemming met het doel ervan, zoals beschreven in deze Algemene Gebruiksvoorwaarden;
- het platform niet te misbruiken voor het plegen van misdrijven, delicten of overtredingen die strafbaar zijn volgens het Strafwetboek of enige andere wet;
- de Inhoud van het Platform niet op substantiële of herhaalde wijze te extraheren, waardoor de rechten van de Dienstaanbieder als producent van de database worden geschaad;
- de privacy van derden en de vertrouwelijkheid van de communicatie te respecteren;
- de intellectuele eigendomsrechten van de Dienstaanbieder met betrekking tot de elementen van het Platform en, indien van toepassing, de intellectuele eigendomsrechten van andere Gebruikers te respecteren;
- geen pogingen te ondernemen om in de zin van artikel 550 bis van het Strafwetboek schade toe te brengen aan de geautoriseerde gegevensverwerkingssystemen die op het Platform worden gebruikt, met name door middel van praktijken zoals scraping;
- het Platform niet te gebruiken voor het massaal versturen van ongevraagde berichten (zoals reclame e.d.);



Taal: NL

- geen gegevens te verspreiden die het normale functioneren van het Platform kunnen verminderen, verstoren, vertragen of onderbreken.

Met inachtneming van de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen en in overeenstemming met de vrijheid van mening, vrijheid van meningsuiting en persvrijheid, zoals vastgelegd in de artikelen 19 en 25 van de Grondwet, verbindt de Gebruiker zich ertoe geen berichten of informatie te verspreiden die:

- een ongefundeerde vorm van laster vormen jegens de Dienstaanbieder of de Gebruikers van het Platform;
- in strijd zijn met de openbare orde en de goede zeden;
- beledigend, lasterlijk, racistisch, xenofob of revisionistisch zijn of afbreuk doen aan de eer of reputatie van anderen;
- aanzetten tot discriminatie of haat jegens een persoon of groep personen op grond van diens/hun afkomst of omdat deze persoon/personen al dan niet behoren tot een bepaalde etnische groep, natie, ras of religie;
- een persoon of een groep personen bedreigen;
- van pedofiele aard zijn;
- aanzetten tot het plegen van een misdrijf, een misdaad of een terroristische daad, of oorlogsmisdaden of misdaden tegen de menselijkheid verheerlijken;
- aanzetten tot zelfmoord;
- derden in staat stellen om direct of indirect illegale software, serienummers van software, software die piraterij en inbraak in computer- en telecommunicatiesystemen mogelijk maakt, virussen en andere logische bommen en in het algemeen alle software of andere hulpmiddelen te verkrijgen die de rechten van anderen en de veiligheid van personen en goederen kunnen schaden;
- van commerciële aard zijn (prospectie, enz.).

## 10.2. Verplichtingen van de Dienstaanbieder

De Dienstaanbieder treedt op als aanbieder van technische bemiddelingsdiensten.

De Dienstaanbieder erkent geen selectie, wijziging promotie of controle van de door de Verkoper gepubliceerde Inhoud en mengt zich niet in de bepaling van de prijzen, verkoopvoorwaarden of het commerciële beleid van de Verkoper.

Bijgevolg kan de Dienstaanbieder niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud, de juistheid, de wettigheid of de conformiteit van de door de Verkoper gepubliceerde Inhoud.

De algemene verplichting van de Dienstaanbieder betreft een inspanningsverplichting.

De Dienstaanbieder verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de continuïteit van de toegang tot en het gebruik van het Platform 7 dagen per week en 24 uur per dag te waarborgen.

De Dienstaanbieder wijst de Gebruikers er echter op dat de huidige protocollen voor communicatie via internet geen gegarandeerde en ononderbroken overdracht van elektronische berichten (berichten, documenten, identiteit van de afzender of ontvanger) kunnen waarborgen.

Bovendien verbindt de Dienstaanbieder zich ertoe om, overeenkomstig de bepalingen van Titel 2 van Boek VI van het Wetboek van economisch recht, als bemiddelaar van een onlineplatform duidelijke, transparante en eerlijke informatie te verstrekken over de voorwaarden van diens tussenkomst.

## 11. VERANTWOORDELIJKHEID

---

### 11.1. Algemene beginselen

De Dienstaanbieder wijst elke aansprakelijkheid af, waaronder:



[www.kiabi.be](http://www.kiabi.be)

Algemene  
Gebruiksvoorwaarden van  
het Platform van KIABI



Taal: NL

- in geval van tijdelijke ontoegankelijkheid van het Platform vanwege technische onderhoudswerkzaamheden of het bijwerken van gepubliceerde informatie. De Gebruikers erkennen dat de Dienstaanbieder niet aansprakelijk kan worden gesteld in geval van storingen of onderbrekingen van genoemde transmissienetwerken;
- in geval van virusaanvallen, onrechtmatige inbreuk op een geautomatiseerd gegevensverwerkingssysteem;
- in geval van abnormaal gebruik of onrechtmatige exploitatie van het Platform door een Gebruiker of een derde partij;
- met betrekking tot de inhoud van websites van derden waarnaar hyperlinks op het Platform verwijzen;
- in geval Gebruikers deze Algemene Gebruiksvoorwaarden niet naleven;
- in geval van vertraging of niet-nakoming van diens verplichtingen, wanneer de oorzaak van de vertraging of niet-nakoming verband houdt met een geval van overmacht zoals gedefinieerd in artikel 12 van de Algemene Gebruiksvoorwaarden;
- in geval van een externe oorzaak die niet aan de Dienstaanbieder kan worden toegeschreven;
- in geval van onwettig handelen door een Verkoper of Gebruiker, of contractbreuk door een Verkoper of Gebruiker in het kader van de verkoop van een Product;
- elk probleem dat zich voordoet tijdens de uitvoering van de Bestelling door de Verkoper.

In geval van abnormaal gebruik of onrechtmatige exploitatie van het Platform is de Gebruiker als enige verantwoordelijk voor de schade die aan derden wordt toegebracht en voor de gevolgen van de vorderingen of acties die daaruit kunnen voortvloeien.

De Dienstaanbieder is een technische intermediair die vooraf geen controle uitoefent op de aanbieding van de Verkopers. In geval van duidelijke niet-naleving van de toepasselijke regelgeving behoudt de Dienstaanbieder zich echter het recht voor om de toegang van de Verkoper op te schorten en diens aanbiedingen te verwijderen.

### 11.2. Status als aanbieder van een hostingdienst

Behalve in het geval waarin de Dienstaanbieder rechtstreeks als verkoper optreedt erkennen de Gebruikers dat de Dienstaanbieder de hoedanigheid van aanbieder van een hostingdienst heeft in de zin van artikel 6 van Verordening (EU) 2022/2065 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten (hierna de 'Digitaledienstenverordening' genoemd).

In dit verband behoudt de Dienstaanbieder zich het recht voor om alle Inhoud te verwijderen die bij de Dienstaanbieder is gemeld en die de Dienstaanbieder als duidelijk onwettig beschouwt in de zin van artikel 23 van de Digitaledienstenverordening.

De melding van duidelijk onwettige Inhoud door een Gebruiker of een andere derde partij moet gebeuren via het meldingsformulier overeenkomstig artikel 7.2 van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

Overeenkomstig artikel 16 van de Digitaledienstenverordening moet de kennisgeving van de Gebruiker, om geldig te zijn, de volgende elementen bevatten:

- de datum van de kennisgeving;
- als de kennisgever een natuurlijke persoon is: diens achternaam, voornamen, beroep, woonplaats, nationaliteit, geboortedatum en -plaats; als de kennisgever een rechtspersoon is: diens rechtsvorm, naam, maatschappelijke zetel en het orgaan dat deze entiteit wettelijk vertegenwoordigt;
- de naam en woonplaats van de geadresseerde of, indien het een rechtspersoon betreft, de naam en de maatschappelijke zetel;
- de beschrijving van de betwiste feiten en de precieze locatie;



Taal: NL

- de redenen waarom de content moet worden verwijderd, met vermelding van de wettelijke bepalingen en feitelijke rechtvaardigingen;
- een kopie van de schriftelijke kennisgeving aan de auteur of uitgever van de betwiste informatie of activiteiten waarin wordt verzocht om stopzetting, verwijdering of wijziging ervan, of een verklaring waarom de auteur of uitgever niet kon worden gecontacteerd.

### 11.3. Geschillen tussen Klanten en Verkopers

Behalve in gevallen waarin de Dienstaanbieder de verkoper is, wordt bepaald dat elk geschil tussen een Klant en een Verkoper onderling moet worden behandeld, waarbij de Verkoper als enige verantwoordelijk blijft voor de levering van de via het Platform bestelde Producten.

Wanneer de Klant contact opneemt met de klantenservice van de Dienstaanbieder om een klacht over een Verkoper in te dienen, zal de Dienstaanbieder de klacht doorgeven aan de betreffende Verkoper, die als enige verantwoordelijk is voor de afhandeling van het geschil.

In ieder geval verbindt de Partij aan wie de klacht van de Gebruiker is gericht zich ertoe zo snel mogelijk op deze klacht te reageren.

Omdat de Dienstaanbieder veel waarde hecht aan het imago van diens Platform, verzoekt deze de Partijen om zich maximaal in te spannen om eventuele geschillen tussen hen onderling te schikken.

Niettegenstaande het bovenstaande kunnen Gebruikers de Dienstaanbieder als geschillenbemiddelaar inschakelen, overeenkomstig de voorwaarden die op het Platform worden vermeld.

## 12. OVERMACHT

---

De Dienstaanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de niet-nakoming of vertraging in de nakoming van een van diens verplichtingen zoals beschreven in deze Algemene Gebruiksvoorwaarden het gevolg is van overmacht.

Er is sprake van overmacht op contractueel gebied wanneer een gebeurtenis buiten de controle van de schuldenaar, die bij het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet te voorzien was en waarvan de gevolgen niet door passende maatregelen kunnen worden voorkomen, de schuldenaar belet diens verplichtingen na te komen.

Indien de belemmering tijdelijk is, wordt de uitvoering van de verplichting opgeschort, tenzij de daaruit voortvloeiende vertraging de ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt. Indien de belemmering definitief is, wordt de overeenkomst van rechtswege ontbonden en worden de partijen ontslagen van hun verplichtingen onder de voorwaarden bepaald in artikel 5.226 van het Burgerlijk Wetboek.

Indien zich een van de bovengenoemde gebeurtenissen voordoet, zal de Dienstaanbieder zich inspannen om de Gebruiker zo snel mogelijk daarvan op de hoogte te brengen.

## 13. INTELLECTUEEL EIGENDOM

---

### 13.1. Intellectuele eigendomsrechten van Gebruikers

Gebruikers kunnen op het Platform foto's, merken, logo's, tekeningen en andere modellen plaatsen die hun eigendom zijn of die eigendom zijn van derden.

Elke Gebruiker die Inhoud op het Platform plaatst, garandeert het recht te hebben om alle Inhoud weer te geven en vrijwaart de Dienstaanbieder hiervoor.



Taal: NL

De Dienstaanbieder kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor een inbreuk, gezien diens loutere hoedanigheid als hostingdienst van de door de Gebruikers gepubliceerde Inhoud (behalve in gevallen waarin de Dienstaanbieder als Verkoper optreedt).

De Gebruiker draagt kosteloos en op niet-exclusieve basis alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot enige op het Platform gepubliceerde Inhoud over aan de Dienstaanbieder, onder de hierna omschreven voorwaarden:

- het recht op vertegenwoordiging, waaronder, maar niet beperkt tot, het recht om de Inhoud geheel of gedeeltelijk te communiceren, te verspreiden en openbaar te maken voor interne of externe communicatiedoeleinden, voor reclame- of promotiedoeleinden, en met alle reeds bekende of tot op heden nog onbekende technische middelen;
- het recht op reproductie, waaronder, maar niet beperkt tot, het recht om zonder beperking van het aantal originelen, duplicaten of kopieën van alle of een deel van de foto's te maken of te laten maken, met alle reeds bekende of tot op heden nog onbekende technische middelen;
- het recht op aanpassing geldt onder voorbehoud van het morele recht, zonder beperking van formaten, kleuren en materialen, vergezeld van alle bijschriften, teksten, opnames of toevoegingen die nodig zijn voor de afwerking van de foto's.

Deze overdracht geldt wereldwijd en voor de volledige duur van de intellectuele eigendomsrechten.

De Gebruiker erkent ook de uitdrukkelijke toestemming te hebben van de personen die eventueel op een foto staan (of van hun wettelijke vertegenwoordiger in het geval de persoon op de foto minderjarig is), evenals van de houders van de rechten op de goederen die op dergelijke foto's staan, met het oog op een openbare publicatie, en neemt de volledige verantwoordelijkheid voor deze publicatie ten opzichte van derden op zich. De Dienstaanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor inbreuken op de beeldrechten, eigendomsrechten of privacyrechten van genoemde derden.

### 13.2. Eigendom van intellectuele eigendomsrechten van de Dienstaanbieder

De Gebruiker erkent de intellectuele eigendomsrechten van de Dienstaanbieder op het Platform, de onderdelen ervan en de bijbehorende Inhoud en ziet af van het betwisten van deze rechten in welke vorm dan ook.

De merken, logo's, slogans, afbeeldingen, foto's, animaties, video's, softwareoplossingen, teksten en alle andere inhoud op het Platform, **met uitzondering van de door Verkopers gepubliceerde Inhoud**, zijn het exclusieve intellectuele eigendom van de Dienstaanbieder en mogen niet zonder uitdrukkelijke toestemming worden gebruikt of weergegeven, op straffe van gerechtelijke vervolging.

Elke volledige of gedeeltelijke weergave van het Platform en de inhoud ervan, op welke wijze dan ook, zonder de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de Dienstaanbieder, is verboden en vormt een inbreuk die strafbaar is volgens boek XI van het Wetboek van economisch recht.

De Dienstaanbieder verbiedt het volgende uitdrukkelijk:

- het extraheren, door permanente of tijdelijke overdracht van de gehele of een kwalitatief of kwantitatief aanzienlijk deel van de inhoud van diens database naar een ander medium, op welke wijze en in welke vorm dan ook;
- het hergebruik, door het geheel of een kwalitatief of kwantitatief aanzienlijk deel van de inhoud van de database in welke vorm dan ook ter beschikking te stellen van het publiek;
- het reproduceren, extraheren of hergebruiken, op welke wijze dan ook, met inbegrip van methoden die vergelijkbaar zijn met het scrapen van inhoud (foto's, beschrijvingen, enz.) die door de Dienstaanbieder of een Verkoper is gepubliceerd.

Door deze Algemene Gebruiksvoorwaarden te aanvaarden, erkennen de Gebruikers de intellectuele eigendomsrechten van de Dienstaanbieder en verbinden zij zich ertoe deze te respecteren.

De Dienstaanbieder verleent een persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie aan de Gebruikers, waarmee zij het Platform en de daarin opgenomen informatie mogen gebruiken in overeenstemming met deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.



Taal: NL

Elk ander gebruik van het Platform en de inhoud ervan valt buiten het toepassingsgebied van deze licentie en is niet toegestaan zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Dienstaanbieder.

#### 14. BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens

---

Het volledige beleid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door de Dienstaanbieder vindt u in het Privacybeleid van het Platform, dat via deze link beschikbaar is: <https://www.kiabi.be/nl/diensten/klantgegevens.html>.

Voor meer informatie over de cookies die op het Platform worden gebruikt, wordt de Gebruiker verzocht het Cookiebeleid van de Dienstaanbieder te raadplegen, dat beschikbaar is op het volgende adres: <https://www.kiabi.be/nl/diensten/klantgegevens.html#cookie>.

#### 15. INTERN SYSTEEM VOOR KLACHTENBEHANDELING

---

Gebruikers worden ervan op de hoogte gesteld dat de Dienstaanbieder werkt aan de ontwikkeling van een systeem voor klachtenbehandeling dat toegankelijk is via de website [kiabi.com](http://kiabi.com), waarmee zij de Dienstaanbieder op de hoogte kunnen stellen van elke klacht met betrekking tot een beslissing van de Dienstaanbieder tot zes (6) maanden nadat deze beslissing aan de Gebruiker is meegedeeld.

In afwachting van de implementatie van dit systeem kunnen gebruikers hun verzoek richten aan het volgende adres: [serviceclients@kiabi.be](mailto:serviceclients@kiabi.be), waarbij vermeld dient te worden dat het gaat om een klacht met betrekking tot het gebruik van de Marketplace, en met bijvoeging van de eerdere e-mailcorrespondentie en het antwoord van KIABI op het oorspronkelijke geschil.

Klachten worden behandeld binnen een redelijke termijn, op transparante wijze en met inachtneming van het beginsel van gelijke behandeling van gelijkwaardige situaties.

De Gebruiker krijgt de mogelijkheid om de feiten te verduidelijken in het kader van de interne klachtenbehandeling.

De Dienstaanbieder verstrekt de Gebruiker vervolgens een motivering die het volgende omvat:

- o de beslissing van de Dienstaanbieder (bijvoorbeeld door de toegang tot de inhoud te blokkeren);
- o de feiten en omstandigheden die tot deze beslissing hebben geleid;
- o de mogelijkheden om tegen deze beslissing in beroep te gaan (buitengerechtelijke geschillenbeslechting)

Indien de Gebruiker regelmatig ongegronde klachten indient, kan de Dienstaanbieder na voorafgaande waarschuwing de behandeling van diens klachten opschorten.

Elk geschil met betrekking tot een beslissing van de Dienstaanbieder, met inbegrip van klachten die niet zijn opgelost door het interne systeem voor klachtenbehandeling, kan door de Gebruiker worden voorgelegd aan het orgaan voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting dat is gecertificeerd overeenkomstig artikel 19.1 van de Algemene Gebruiksvoorwaarden.

#### 16. GELDIGHEID VAN DE ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN

---

Indien een van de bepalingen van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden ongeldig wordt bevonden op grond van een geldende wettelijke of reglementaire bepaling en/of een rechterlijke beslissing met kracht van gewijsde, wordt deze als niet geschreven beschouwd, zonder dat dit invloed heeft op de geldigheid van de overige bepalingen, die volledig van kracht blijven.

Een dergelijke wijziging of beslissing geeft Gebruikers in geen geval het recht om deze Algemene Gebruiksvoorwaarden te negeren.



Taal: NL

## 17. WIJZIGING VAN DE ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN

---

Deze Algemene Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op alle Gebruikers die het Platform bezoeken.

De Algemene Gebruiksvoorwaarden kunnen te allen tijde door de Dienstaanbieder worden gewijzigd en bijgewerkt, bijvoorbeeld om ze aan te passen aan wijzigingen in de wet- en regelgeving.

De toepasselijke Algemene Gebruiksvoorwaarden zijn de voorwaarden die van kracht zijn op het moment dat het Platform wordt bezocht.

## 18. ALGEMENE BEPALINGEN

---

Vragen over het gebruik of de werking van het Platform kunnen per e-mail worden gesteld aan het volgende adres: [klantenservice@kiabi.be](mailto:klantenservice@kiabi.be).

Het feit dat een van de Partijen geen toepassing van een bepaling van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden heeft geëist, hetzij permanent, hetzij tijdelijk, kan in geen geval worden beschouwd als een afstand van die bepaling.

In geval van interpretatieproblemen tussen een van de titels bovenaan de clausules en een van deze clausules, worden de titels nietig verklaard.

## 19. BEVOEGDHEID EN TOEPASSELIJK RECHT

---

DEZE ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN EN DE RELATIES TUSSEN DE GEBRUIKER EN DE BEMIDDELAAR ZIJN ONDERWORPEN AAN HET BELGISCHE RECHT.

In geval van een geschil tussen de Dienstaanbieder en een Gebruiker over de interpretatie, uitvoering of beëindiging van deze overeenkomst, zullen de Partijen trachten dit onderling te schikken. In een dergelijk geval wordt de Gebruiker eerst verzocht per e-mail contact op te nemen met de Dienstaanbieder via het volgende adres: [klantenservice@kiabi.be](mailto:klantenservice@kiabi.be).

### 19.1 Buitengerechtelijke geschillenbeslechting

Eventuele geschillen die voortvloeien uit een beslissing van de Dienstaanbieder, evenals klachten die niet zijn opgelost door het interne systeem voor klachtenbehandeling, kunnen door de Gebruiker worden voorgelegd aan het orgaan voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting dat is gecertificeerd overeenkomstig artikel 21, lid 3 van de DSA (Digitaledienstenverordening). De tot op heden gecertificeerde instanties staan vermeld op de volgende pagina: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/nl/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>.

Voor alle duidelijkheid dient te worden vermeld dat de Dienstaanbieder kan weigeren om met dit orgaan voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting in zee te gaan indien een geschil over dezelfde informatie en dezelfde redenen van vermeende onwettigheid of onverenigbaarheid van de inhoud reeds is opgelost. Het gecertificeerde orgaan voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting heeft niet de bevoegdheid om de Partijen een bindende schikking op te leggen.

De voordelen van het gebruik van dit orgaan zijn:

- de beslechting van het geschil is gratis of tegen een symbolisch bedrag voor de Gebruiker;
- de organen zijn gecertificeerd door de Europese Unie, wat hun **onpartijdigheid en onafhankelijkheid, expertise, toegankelijkheid en efficiëntie garandeert**;
- alleen organen die in de EU zijn gevestigd, kunnen worden gecertificeerd als organen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Dit garandeert dat deze instanties binnen het regelgevingskader van de EU opereren en zo bijdragen aan een geharmoniseerde aanpak van geschillenbeslechting.



Taal: NL

### 19.2. Bemiddeling

De Gebruiker kan ook een facultatieve bemiddelingsprocedure starten, die op basis van loyaliteit en goede trouw wordt gevoerd om tot een minnelijke schikking te komen bij het ontstaan van een geschil met betrekking tot deze overeenkomst, met inbegrip van de geldigheid ervan.

Om deze bemiddeling in gang te zetten, kan de Klant contact opnemen met de Consumentenombudsdienst:

North Gate II

Koning Albert II Laan 8/1

1000 Brussel

Tel.: +32 02 702 52 20

E-mail : [contact@consumentenombudsdienst.be](mailto:contact@consumentenombudsdienst.be)

<https://consumentenombudsdienst.be/>.

De partij die het bemiddelingsproces wil starten, moet de andere partij hiervan vooraf op de hoogte stellen via een aangetekende brief met ontvangstbevestiging, waarin de elementen van het conflict worden vermeld.

Overeenkomstig artikel XVI.16 van het Wetboek van economisch recht is een van de voorwaarden voor de behandeling van het geschil door de bemiddelaar dat de consument aantoont dat deze eerst heeft geprobeerd het geschil met de Dienstaanbieder op te lossen. De termijn waarbinnen de Klant zich tot de bemiddelaar kan wenden, bedraagt twaalf (12) maanden vanaf de datum van de schriftelijke klacht aan de Dienstaanbieder.

Aangezien bemiddeling niet verplicht is, kan de Gebruiker (ofwel de consument) of de Dienstaanbieder zich te allen tijde uit het proces terugtrekken.

### 19.3 Gerechtelijke procedure

INDIEN DE BEMIDDELING NERGENS TOE LEIDT OF NIET WORDT OVERWOGEN, IS DE BEVOEGDE RECHTBANK DIE VAN DE WOON- OF VESTIGINGSPLAATS VAN DE VERWEERDER.

## 20. EEN CONTACTPUNT

---

De Dienstaanbieder heeft als enig contactpunt aangewezen:

- voor communicatie met de autoriteiten van de Lidstaten, de Europese Commissie, de Europese Raad voor digitale diensten: [info@kiabi.com](mailto:info@kiabi.com);
- voor de ontvangers van de dienst: [klantenservice@kiabi.be](mailto:klantenservice@kiabi.be)

Deze mededelingen kunnen in het Nederlands, Frans of in het Engels worden gedaan.