



Voor het laatst bijgewerkt op: 13/03/2026

INLEIDING

Het Platform wordt beheerd door het bedrijf **KWEB**, een vereenvoudigde naamloze vennootschap met één aandeelhouder, ingeschreven in het handelsregister van Lille Métropole onder nummer 795 157 825, en bereikbaar via het webadres <https://www.kiabi.com/>, dat een bemiddelingsdienst aanbiedt tussen professionele verkopers (hierna 'de Verkopers') en consumenten (hierna 'de Klanten') voor de verkoop van huishoudelijke en gezinsartikelen, speelgoed, cosmetica, dierenbenodigdheden en alle producten die het aanbod op de Website van de Dienstaanbieder aanvullen (hierna 'de Producten' genoemd).

Deze Commerciële Voorwaarden zijn van toepassing op de aankoop van Producten die door de Verkoper aan de Klant (hierna gezamenlijk aangeduid als 'de Partijen') worden aangeboden via het Platform, in geval van lacunes, ontbrekende of tegenstrijdige bepalingen in de Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper.

1. DEFINITIES

De hieronder vermelde termen hebben in deze Commerciële Voorwaarden de volgende betekenis:

- **'Aanbieder van betalingsdiensten'**: de onderneming die een bankvergunning heeft en via de Dienstaanbieder betalingsdiensten aan Verkopers levert, waardoor de Verkoper in staat is betalingen te innen van Klanten. De door de Dienstaanbieder ingezette Aanbieders van betalingsdiensten 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 nummer 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.
- **'Algemene Gebruiksvoorwaarden'**: de contractuele voorwaarden die onderaan elke pagina van het Platform worden vermeld en waarin het gebruik van het Platform door elke Gebruiker wordt omschreven.
- **'Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper'**: de Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper, die op diens account zijn gedownload 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.
- **'Bestelling'**: de aankoop van een Product bij een of meerdere Verkopers door een Klant via dit Platform.
- **'Commerciële Voorwaarden van het Platform'**: deze overeenkomst, die van toepassing is op de verkoop van Producten via het Platform. De Commerciële Voorwaarden van het Platform vormen een aanvulling op de Specifieke Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper en prevaleren in geval van lacunes in de Specifieke Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper of tegenstrijdigheden tussen beide documenten.
- **'Dienstaanbieder'**: het bedrijf dat het Platform beheert en de Partijen met elkaar in contact brengt, in dit geval de vennootschap KWEB, een vereenvoudigde naamloze vennootschap met één aandeelhouder,



ingeschreven in het handelsregister van Lille Métropole onder nummer 795 157 825, en waarvan de maatschappelijke zetel is gevestigd te 100, rue du Calvaire, 59510 HEM.

- **'Diensten'**: de verschillende diensten die door de Dienstaanbieder aan Verkopers worden geleverd, waaronder hun vermelding op het Platform, het in contact brengen met Klanten, betalingsdiensten, enz.
- **'Gebruiker'**: elke persoon die toegang heeft tot en navigeert op het Platform, ongeacht of deze persoon een Verkooper, Klant of simpelweg een internetgebruiker is.
- **'Inhoud'**: alle informatie, teksten, logo's, merken, animaties, tekeningen en modellen, foto's, gegevens, hyperlinks en in het algemeen alle elementen en inhoud van de Verkoper die op het Platform worden gepubliceerd.
- **'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 Klant als de Verkoper. In het enkelvoud verwijst deze term slechts naar één van beide Partijen.
- **'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 andere producten of diensten die overeenkomen met de categorieën in de boomstructuur van de Website van de Dienstaanbieder, die door de Verkoper op het Platform aan de Klant worden aangeboden. De volgende productcategorieën mogen niet op de Website worden aangeboden: grote huishoudelijk apparaten, grote meubels, alle accessoires en verkleedkleding zoals wapens/oorlogsuitrusting/religieuze symbolen of andere producten die niet overeenkomen met de doelgroep en/of de waarden van KIABI.
- **'Productfiche'**: het commerciële aanbod met betrekking tot een product, dat alle essentiële wettelijk vereiste informatie bevat.
- **'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 uiteindelijke verkoop van het Product via het Platform wordt beschreven. De Verkoopovereenkomst bestaat uit het Productfiche en de Specifieke Algemene Verkoopvoorwaarden van de verkoper, aangevuld door de Commerciële Voorwaarden van het Platform. In geval van tegenstrijdigheid tussen beide documenten prevaleren de Commerciële Voorwaarden van het Platform.
- **'Verkoper'**: elke professionele verkoper die zich heeft aangemeld voor de Diensten die door de Dienstaanbieder op het Platform worden aangeboden, en meer in het bijzonder de Verkoper die betrokken is bij de verkoop waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.
- **'Website'**: de hoofdwebsite van de Dienstaanbieder, waarin het Platform is geïntegreerd en die onder meer toegankelijk is via het webadres www.kiabi.be.



2. ONDERWERP

Deze Commerciële Voorwaarden van het Platform worden voorgesteld om het commerciële beleid dat van toepassing is op de verkoop van Producten op het Platform te harmoniseren.

In geval van afwezigheid, lacunes of tegenstrijdigheden tussen de Specifieke Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper en de Commerciële Voorwaarden, prevaleren deze Commerciële Voorwaarden. Deze documenten prevaleren in de volgende volgorde: Productfiche, Commerciële Voorwaarden van het Platform en vervolgens de Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper.

3. AANVAARDING VAN DE COMMERCIEËLE VOORWAARDEN

De laatste versie van de Commerciële Voorwaarden is van toepassing op alle nieuwe Bestellingen.

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 Klant wordt verzocht de Commerciële Voorwaarden van het Platform aandachtig door te nemen, af te drukken en een kopie ervan te bewaren.

De Klant verklaart voorafgaand aan diens bestelling:

- volledig handelingsbekwaam te zijn, wat de Klant in staat stelt zich te verbinden 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.

4. INFORMATIE OVER DE KLANT

Overeenkomstig de bepalingen in de Algemene Gebruiksvoorwaarden die beschikbaar zijn op het volgende [adres](#), moet de Klant zich registreren op het Platform om een Klantenaccount te kunnen aanmaken en een Bestelling op het Platform te kunnen plaatsen.

De Klant kan met diens Inloggegevens inloggen op diens Klantenaccount en een Bestelling van Producten plaatsen bij de Verkoper.

De informatie die de Klant bij een Bestelling aan de Verkoper verstrekt, moet volledig, juist en actueel zijn.

De Verkoper behoudt zich het recht voor om de Klant te vragen om op een passende wijze diens identiteit, geschiktheid en verstrekte informatie te bevestigen.



5. PROCES VOOR HET BESTELLEN VAN PRODUCTEN

5.1. Productkenmerken

De Verkoper verbindt zich ertoe om de essentiële kenmerken van de Producten in het Productfiche te vermelden, evenals de informatie die krachtens de toepasselijke wetgeving verplicht is.

De Verkoper zal met name, wanneer deze hiertoe wettelijk verplicht is, het volgende vermelden:

- De reparatieindex van elektrische en elektronische apparatuur; meubels; gestoffeerde zit- of slaapeubelen; textieldecoraties, speelgoed, sport-, hobby-, doe-het-zelf- en tuinartikelen;
- De milieukwaliteiten en -kenmerken van elk Product dat afval genereert (het gebruik van gerecycleerde materialen, het gebruik van hernieuwbare grondstoffen, duurzaamheid, composteerbaarheid, reparatieindex, herbruikbaarheid, recycleerbaarheid en de aanwezigheid van gevaarlijke stoffen, edelmetalen of zeldzame aardmetalen);
- De toepasselijke selectieregels;

De Klant stemt er dan ook mee in deze aandachtig door te lezen alvorens een bestelling te plaatsen op het Platform.

De Klant erkent gecontroleerd te hebben of het aanbod en de Producten aan diens behoeften voldoen.

De Verkoper garandeert dat de verkochte Producten voldoen aan de geldende Europese wetgeving en de in België toepasselijke normen.

5.2. Bestelprocedure

Productbestellingen worden rechtstreeks op het Platform geplaatst. Om een Bestelling te plaatsen, moet de Klant de hieronder beschreven stappen volgen.

5.2.1. Productselectie

De Klant kan een Product selecteren door er op te klikken.

De Klant moet de gewenste hoeveelheid kiezen of, indien van toepassing, de kenmerken van het gewenste Product.

Zodra een Product is geselecteerd, wordt deze in het winkelmandje van de Klant geplaatst. De Klant kan een onbeperkt aantal Producten aan diens winkelmandje toevoegen.

5.2.2. Bestellingen

Zodra de Producten in het winkelmandje zijn geplaatst, moet de Klant op het winkelmandje klikken en controleren of de inhoud van diens Bestelling correct is.

Zodra de Klant de inhoud van het winkelmandje heeft gevalideerd, verschijnt er een automatisch ingevuld online formulier met een overzicht van de prijs en eventuele verzendkosten.

De Klant wordt verzocht de inhoud van diens Bestelling te controleren (*met inbegrip van de hoeveelheid en de referenties van de bestelde Producten, de eventuele maat en/of grootte, het factuuradres, de betaalwijze en de prijs*) alvorens deze te bevestigen.

Met betrekking tot de verkoop van Producten wordt de Klant verzocht de leveringswijze te selecteren uit de leveringswijzen die op het Platform als beschikbaar worden aangegeven.

De leveringswijzen van het Product kunnen als volgt zijn:

- Thuisbezorging;



Na verificatie kan de Klant vervolgens overgaan tot de beveiligde betaling van de Producten door de instructies op het Platform te volgen en alle informatie te verstrekken die nodig is voor de facturering en levering van de Producten, indien van toepassing. De geplaatste Bestellingen moeten alle informatie bevatten die nodig is voor de verwerking ervan.

5.2.3. Ontvangstbevestiging

Zodra alle hierboven beschreven stappen zijn voltooid, verschijnt er een pagina op het Platform om de ontvangst van de Bestelling van de Klant te bevestigen. Een kopie van de ontvangstbevestiging van de Bestelling wordt automatisch per e-mail naar de Klant gestuurd, op voorwaarde dat het e-mailadres dat via het registratieformulier is opgegeven, correct is.

5.2.4. Facturatie

Noch het bestelformulier dat de Klant online invult, noch de ontvangstbevestiging die per e-mail naar de Klant wordt gestuurd, geldt als factuur.

Indien de Klant een factuur wenst te ontvangen, dient deze via de rubriek 'bestelling volgen' in het Klantenaccount contact op te nemen met de Verkoper en een aanvraag in te dienen.

5.3. Besteldatum

De besteldatum is de datum waarop de online ontvangst van de bestelling is bevestigd. De op het Platform vermelde termijnen gaan pas vanaf die datum in.

5.4. Prijs

De prijzen van Producten worden op de Productfiches weergegeven in euro's, inclusief alle belastingen, evenals de eventueel van toepassing zijnde verzendkosten. Bovendien omvat de prijs, indien van toepassing, diverse huidige of toekomstige belastingen, de ecologische bijdrage en eventuele ecologische heffingen.

De prijzen zijn inclusief de belasting over de toegevoegde waarde (btw) tegen het tarief dat geldt op de datum van de bestelling. Elke wijziging van het toepasselijke tarief kan van invloed zijn op de prijs van de Producten vanaf de datum waarop het nieuwe tarief van kracht wordt.

De vermelde prijzen zijn geldig, behoudens grove fouten. De toepasselijke prijs is de prijs die geldt op de datum waarop de Klant de Bestelling plaatst.

5.5. Beschikbaarheid van Producten

Een Product dat niet beschikbaar is, zou niet zichtbaar moeten zijn op het Platform.

De Dienstaanbieder kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de onbeschikbaarheid van een Product, of voor enig gevolg van de Bestelling of annulering daarvan, aangezien de verkooptransactie uitsluitend en volledig onder de verantwoordelijkheid van de Verkoper valt.

6. HERROEPINGSRECHT

De voorwaarden voor het herroepingsrecht zijn vastgelegd in het 'Herroepingsbeleid', dat in bijlage 3 wordt uiteengezet.



7. BETALING

7.1. Betaalmethoden

De Klant kan diens Producten op het Platform betalen volgens de aangeboden betaalmethoden. Momenteel is het alleen mogelijk om met creditcard te betalen.

Wanneer de Klant een betaalmethode heeft gekozen, wordt deze doorgestuurd naar een beveiligde ruimte waar de betaling via deze betaalmethode kan worden uitgevoerd. In dit geval verklaart de Klant op de hoogte te zijn van het feit dat alle betalingen op het Platform worden uitgevoerd via de Aanbieder van betalingsdiensten die de financiële stromen beheert.

In dit kader garandeert de Klant de Verkoper over alle vereiste machtigingen te beschikken om het gekozen betaalmiddel te gebruiken.

Alle nodige maatregelen zullen dan worden genomen om de veiligheid en vertrouwelijkheid van de gegevens die online worden verzonden in het kader van onlinebetalingen op het Platform te waarborgen.

7.2. Betalingsdatum

Bij een eenmalige betaling met creditcard wordt het account van de Klant gedebiteerd zodra de Bestelling van Producten die op het Platform is geplaatst, door de Verkoper is gevalideerd.

7.3. Afgewezen betaling

Indien om welke reden dan ook, bijvoorbeeld vanwege een bezwaar, weigering of andere reden, de overdracht van het door de Klant verschuldigde bedrag onmogelijk blijkt, worden de Bestelling en de verkoop geannuleerd.

8. LEVERING

De leveringsvoorwaarden zijn opgenomen in **Bijlage 1**.

9. TERUGNAME VAN GEBRUIKTE PRODUCTEN

De Verkoper moet, indien deze daartoe verplicht is als distributeur van de Producten, gebruikte producten waarvan de Klant zich ontdoet, kosteloos terugnemen of door een derde laten terugnemen, met dien verstande dat deze producten qua aard en afmetingen gelijkwaardig moeten zijn aan de producten die op het Platform zijn gekocht.

Indien het product door de Verkoper, die optreedt als distributeur, wordt geleverd, kan de terugname plaatsvinden:

- op het leveringspunt, of
- via een nabijgelegen inzamelpunt als het gaat om producten die zonder apparatuur kunnen worden vervoerd, of
- door een gratis retourzending aan te bieden wanneer de kenmerken van de gebruikte producten dit toelaten.



10. OVERDRACHT VAN RISICO'S

Tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen, gaat het risico van diefstal, verlies, beschadiging of vernietiging over op de Klant op het moment dat het Product daadwerkelijk is afgeleverd.

11. GARANTIE

Naast de commerciële garanties die de Verkoper voor bepaalde Producten kan bieden, geniet elke Klant voor alle Producten de hieronder beschreven 'wettelijke' garanties.

De wettelijke conformiteitsgarantie is van toepassing indien de non-conformiteit wordt vastgesteld binnen twee jaar na levering van het goed.

De wettelijke garantie gaat dus in vanaf het moment dat het goed aan de klant wordt geleverd.

In het geval van goederen met digitale elementen, is de verkoper, indien de koopovereenkomst voorziet in de voortdurende levering van de digitale inhoud of digitale dienst gedurende langer dan twee jaar, aansprakelijk voor elk gebrek aan conformiteit van de digitale inhoud of digitale dienst dat zich voordoet of zichtbaar wordt gedurende de periode waarin de digitale inhoud of digitale dienst overeenkomstig de koopovereenkomst moet worden geleverd.

Indien het gebrek binnen twee jaar na levering optreedt, wordt aangenomen dat het al bij levering aanwezig was. Indien de verkoper het daar niet mee eens is, zal deze het tegendeel moeten bewijzen. In het geval van goederen die digitale elementen bevatten, waarbij de verkoopovereenkomst voorziet in de voortdurende levering van digitale inhoud of digitale diensten gedurende langer dan twee jaar, rust de bewijslast van conformiteit van de digitale inhoud of digitale dienst (en niet van het goed zelf) op de verkoper voor gebreken die zich tijdens deze periode voordoen.

Hieronder volgt een overzicht van de middelen die de consument ter beschikking staan:

- Het recht op kosteloze reparatie of vervanging van het product (naar keuze van de consument, maar afhankelijk van wat mogelijk en redelijk is).
- Indien reparatie of vervanging onmogelijk is of onevenredige kosten voor de verkoper met zich mee zou brengen, heeft de consument het recht om een prijsvermindering of ontbinding van de koopovereenkomst te eisen.
- De consument kan rechtstreeks een prijsvermindering of ontbinding van de koopovereenkomst eisen wanneer:

- de verkoper weigert het product te repareren of te vervangen;
- een defect niet wordt opgelost ondanks de poging van de verkoper om de goederen te repareren of te vervangen;
- het gebrek zo ernstig is dat het een onmiddellijke prijsvermindering of ontbinding van de koopovereenkomst rechtvaardigt;
- de verkoper heeft verklaard of uit de omstandigheden blijkt dat de verkoper de goederen niet binnen een redelijke termijn of zonder aanzienlijk ongemak voor de consument in overeenstemming met de overeenkomst zal herstellen of vervangen.

Indien het gebrek gering is, kunt u niet eisen dat de overeenkomst wordt ontbonden. Het is aan de verkoper om aan te tonen dat het om een gering gebrek gaat.

De garantieperiode van twee jaar wordt opgeschort tijdens de periode van reparatie of vervanging. De consument geniet geen nieuwe garantieperiode van twee jaar, maar de reeds ingegane termijn loopt verder vanaf het moment van vervanging of voltooiing van de reparatie.

Na afloop van de wettelijke garantieperiode van twee jaar is de regeling inzake verborgen gebreken van toepassing. Om zich te kunnen beroepen op verborgen gebreken, moet de consument bewijzen dat het gebrek al bestond op het moment van de verkoop.



12. AANSPRAKELIJKHEID

Behalve in geval van tegenstrijdige bepalingen van openbare orde, is de Verkoper niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die direct of indirect voortvloeit uit het gebruik of het onvermogen tot gebruik van de Producten. De Verkoper is niet aansprakelijk voor verlies of vernietiging van goederen, schade of kosten die direct of indirect voortvloeien uit het gebruik, misbruik of onvermogen tot gebruik van het Product door de Klant, hetzij afzonderlijk, hetzij in combinatie met een ander Product.

Bovendien kan de Verkoper in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor het niet of onvoldoende nakomen van contractuele verplichtingen die aan de Klant kunnen worden toegeschreven, waaronder bij het invoeren van de bestelling.

De Verkoper kan niet aansprakelijk worden gesteld of worden beschouwd als in gebreke te zijn gebleven bij deze overeenkomst voor enige vertraging of niet-nakoming, wanneer de oorzaak van de vertraging of niet-nakoming verband houdt met een geval van overmacht zoals gedefinieerd door de jurisprudentie van de Belgische rechtbanken en gerechtshoven.

13. OVERMACHT

De Verkoper kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de niet-nakoming of vertraging in de nakoming van een van diens verplichtingen zoals beschreven in deze Commerciële Voorwaarden van het Platform 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 Verkoper zich inspannen om de Klant zo snel mogelijk daarvan op de hoogte te brengen.

14. PERSOONSgegevens

Elke consument heeft de mogelijkheid om zich gratis in te schrijven voor de Bel-Me-Niet-Meer-lijst (Do Not Call Me) om verkoop via de telefoon te voorkomen <https://economie.fgov.be/nl/themas/verkoop/reclame/ongewenste-communicaties/bel-me-niet-meer-lijst>

Op grond van artikelen VI.111 tot en met 115 van het Wetboek van economisch recht moet elke beroepsbeoefenaar dit algemene recht van verzet van de abonnee respecteren, tenzij deze laatste achteraf uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven aan de beroepsbeoefenaar om telefonisch contact met hen op te nemen.

De Verkoper kan genoodzaakt zijn om bij het bestellen van Producten persoonsgegevens van Klanten van het Platform te verzamelen en te verwerken. In dit verband garandeert de Verkoper deze gegevens te verwerken in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).



De Verkoper zal medeverantwoordelijk zijn voor de verwerking van persoonsgegevens van Klanten die Producten via het Platform bestellen.

Het doel van deze verwerking is het volgen en beheren van de Bestelling en de levering van de Producten, evenals de klantenservice.

De gegevens van de Klant worden door de Verkoper vertrouwelijk bewaard voor de behoeften van de Verkoopovereenkomst, de uitvoering ervan en in overeenstemming met de wet, gedurende een periode van drie (3) jaar vanaf het einde van de commerciële relatie als u Klant bent, of vanaf uw laatste contact als u nog geen Klant bent. De Verkoper verbindt zich ertoe uw gegevens niet voor andere dan de hierboven vermelde doeleinden te gebruiken.

De gegevens kunnen geheel of gedeeltelijk worden doorgegeven aan dienstverleners van de Verkoper die bij het bestelproces betrokken zijn.

Overeenkomstig Verordening (EU) 2026/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2026 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming, AVG), zorgt de Dienstaanbieder, als medeverantwoordelijke voor de verwerking, voor de uitvoering van de rechten van de betrokkenen.

Opgemerkt wordt dat de Klant wiens persoonsgegevens worden verwerkt, recht heeft op toegang, rectificatie, bijwerking, overdraagbaarheid en verwijdering van de gegevens die op deze Klant betrekking hebben, evenals op beperking van de verwerking overeenkomstig de artikelen 15, 16, 17 en 18 van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Overeenkomstig artikel 21 van de AVG kan de Klant zich ook om legitieme redenen zonder opgave van redenen en zonder kosten verzetten tegen de verwerking van diens gegevens.

De Klant kan ook bepalen wat er na diens overlijden met diens gegevens gebeurt en kiezen of de Dienstaanbieder diens gegevens al dan niet mag doorgeven aan een door de Klant vooraf aangewezen derde partij.

De Klant kan deze rechten uitoefenen door een e-mail te sturen naar de Dienstaanbieder op het volgende adres: dataprotectionofficer@kiabi.com.

Tot slot kan de Klant ook een klacht indienen bij de toezichthoudende autoriteiten, in het bijzonder bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) (<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/startpagina>).

Het volledige beleid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door de Dienstaanbieder vindt u in het Privacybeleid van het Platform.

15. KLACHTEN

Elke Klant heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Verkoper met betrekking tot een Bestelling van Producten.

De Klant kan contact opnemen met de Verkoper via het interne berichtensysteem dat op het Platform ter beschikking wordt gesteld, zodra deze een Product heeft ontvangen (of op de geplande datum waarop het Product zou worden ontvangen), bijvoorbeeld in de volgende gevallen:

- indien het Product niet is ontvangen;
- indien het ontvangen Product niet overeenkomt met het bestelde Product;
- indien het ontvangen Product beschadigd of niet compleet is.

De Klant dient ook het nummer van de betreffende bestelling te vermelden.

Elk geschil met betrekking tot de Bestelling van Producten zal rechtstreeks worden beslecht tussen de Klant en de Verkoper, de enige Partijen bij deze Commerciële Voorwaarden van het Platform.



De Verkoper en/of Klant kunnen de Dienstaanbieder echter verzoeken om tussen hen te bemiddelen via hun respectieve interface.

16. INTELLECTUEEL EIGENDOM

Alle Inhoud die op de persoonlijke ruimte van de Verkoper wordt gepubliceerd, is eigendom van de Verkoper of is Inhoud waarvoor deze een gebruikslicentie heeft.

Elke volledige of gedeeltelijke weergave of reproductie van de Inhoud, op welke wijze dan ook, zonder de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de Verkoper, is verboden en vormt een inbreuk die wordt bestraft op grond van de wetgeving inzake intellectueel eigendom.

Door deze Commerciële Voorwaarden van het Platform te aanvaarden, erkent de Klant de intellectuele eigendomsrechten van de Verkoper en verbindt de Klant zich ertoe deze te respecteren.

17. GELDIGHEID VAN DE COMMERCIEËLE VOORWAARDEN

Elke wijziging van de geldende wetgeving of regelgeving, of elke beslissing van een bevoegde rechtbank die een of meer bepalingen van deze Commerciële Voorwaarden van het Platform ongeldig verklaart, heeft geen invloed op de geldigheid van deze Overeenkomst. Een dergelijke wijziging of beslissing geeft Klanten in geen geval het recht om deze Commerciële Voorwaarden van het Platform te negeren.

18. WIJZIGING VAN DE COMMERCIEËLE VOORWAARDEN

De Commerciële Voorwaarden van het Platform zijn nauwkeurig gedateerd en kunnen op elk moment worden gewijzigd en bijgewerkt. Er wordt echter gepreciseerd dat de toepasselijke Commerciële Voorwaarden van het Platform de voorwaarden zijn die van kracht zijn op het moment van de Bestelling. De wijzigingen in de Commerciële Voorwaarden van het Platform zijn dus niet van toepassing op reeds gekochte producten.

19. BEVOEGDHEID EN TOEPASSELIJK RECHT

DEZE COMMERCIEËLE VOORWAARDEN EN DE RELATIES TUSSEN DE KLANT EN DE VERKOPER ZIJN ONDERWORPEN AAN HET BELGISCHE RECHT.

IN GEVAL VAN GESCHILLEN ZIJN UITSLUITEND DE BELGISCHE RECHTBANKEN BEVOEGD.

Alvorens echter een beroep te doen op een arbitraal of staatsgerecht, zullen de Partijen trachten het geschil onderling te schikken. In een dergelijk geval wordt de Gebruiker eerst verzocht per e-mail contact op te nemen met de klantenservice van de Verkoper en/of de Dienstaanbieder via het volgende adres: contact@kiabi.com.

Indien er geen overeenstemming wordt bereikt of indien de Klant aantoonbaar vooraf te hebben geprobeerd het geschil rechtstreeks met de Verkoper op te lossen door middel van een schriftelijke klacht, wordt een optionele



van het Platform

Taal: NL

bemiddelingsprocedure voorgesteld, die in een geest van loyaliteit en goede trouw wordt gevoerd om tot een minnelijke schikking te komen wanneer zich een conflict voordoet met betrekking tot deze overeenkomst, met inbegrip van de geldigheid ervan.

Om deze bemiddeling in gang te zetten, kan de Klant een beroep doen op een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting overeenkomstig artikel 19 van de AVG, waaronder de Consumentenombudsdienst.

E-mail: contact@consumentenombudsdienst.be

Website: <http://www.mediationconsommateur.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.

Aangezien bemiddeling niet verplicht is, kan de Klant of de Verkoper zich te allen tijde uit het proces terugtrekken.

INDIEN DE BEMIDDELING MISLUKT OF NIET WORDT OVERWOGEN, WORDT HET GESCHIL DAT AANLEIDING HEEFT GEGEVEN TOT BEMIDDELING VOORGELEGD AAN DE HIERBOVEN AANGEWZEN BEVOEGDE RECHTBANK.



BIJLAGE 1 – LEVERINGSBELEID

Leveringsgebied

België

Het is niet mogelijk om een Bestelling te plaatsen voor een afleveradres buiten dit leveringsgebied. De Producten worden verzonden naar het leveringsadres dat de Klant tijdens het bestelproces heeft opgegeven.

Verzendingstermijn

De termijnen voor het voorbereiden van een bestelling - het proces voordat een bestelling wordt verzonden - worden vermeld in het winkelmandje of, bij gebrek daaraan, in de Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper. Deze termijnen zijn exclusief weekenden en feestdagen.

Er wordt automatisch een e-mailbericht naar de Klant gestuurd op het moment dat de Producten worden verzonden, op voorwaarde dat het e-mailadres op het registratieformulier correct is.

Levertijd & verzendkosten

Tijdens het bestelproces informeert de Verkoper de Klant over de levertijden en mogelijke verzendmethoden voor de gekochte Producten. De verzendkosten worden berekend op basis van de leveringswijze. Het bedrag van deze kosten is door de Klant verschuldigd bovenop de prijs van de gekochte Producten. De details over de levertijden en verzendkosten worden weergegeven in het winkelmandje van de Klant.

Indien de Verkoper de aangegeven levertijd niet naleeft, kan de Klant de Verkoopovereenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden na het verstrijken van een redelijke termijn die de Klant aan de Verkoper heeft toegekend om de verzending uit te voeren. In dat geval zal de Verkoper het reeds betaalde bedrag volledig terugbetalen binnen een termijn van maximaal veertien (14) dagen vanaf de datum van ontbinding van de koopovereenkomst.

Leveringsvoorwaarden

De leveringsvoorwaarden worden gedetailleerd beschreven op het Productfiche van de Verkoper of, bij gebrek daaraan, in de Algemene Verkoopvoorwaarden van de Verkoper. De Verkoper verbindt zich ertoe de door de Klant gekozen leveringswijze te respecteren uit de door de Verkoper aangeboden leveringswijzen. De Verkoper kan een Bestelling in meerdere gedeelten verzenden, zonder dat dit extra kosten met zich meebrengt voor de Klant.

Problemen met de levering

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de geleverde Producten bij levering te controleren.

In geval van onvolledige, beschadigde of duidelijk niet-conforme Producten dient de Klant deze te weigeren. Het vermelden van voorbehouden op de leverbon bij ontvangst van de Producten heeft geen effect.

De Verkoper neemt alle kosten voor het terugsturen van het Product voor diens rekening in geval van:

- referentiefouten die aan de Verkoper kunnen worden toegeschreven;
- het invoeren van een wettelijke conformiteitsgarantie of een door de Verkoper ingestelde commerciële garantie, een defect product, een product dat niet conform is of dat bij het uitpakken beschadigd blijkt te zijn;
- elke andere reden waarom de Verkoper wettelijk verplicht is de kosten voor het retourneren te dragen.
- In geval van verlies van een pakket, verbindt de Verkoper zich ertoe om een identiteitsbewijs te vragen indien en alleen indien er redelijke twijfel bestaat over het verlies van het pakket. Het is de Verkoper verboden deze documenten te bewaren.



BIJLAGE 2 – HERROEPINGSBELEID

Herroepingsrecht

De Klant heeft het recht om binnen veertien (14) dagen zonder opgave van redenen deze overeenkomst te herroepen.

Herroepingstermijn

De herroepingstermijn verstrijkt veertien (14) dagen na de dag waarop de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het Product fysiek in bezit heeft genomen.

Indien de Klant meerdere Producten via één Bestelling heeft besteld die uit meerdere deelleveringen bestaat (of in het geval van een bestelling van één Product dat in meerdere partijen wordt geleverd), verstrijkt de herroepingstermijn veertien (14) dagen na de dag waarop u, of een door u aangewezen derde partij anders dan de vervoerder, het laatste product fysiek in bezit heeft genomen.

Indien het Product in meerdere delen wordt geleverd, verstrijkt de herroepingstermijn veertien (14) dagen na de dag waarop de Klant, of een door de Klant aangewezen partij anders dan de vervoerder, fysiek in het bezit komt van het laatste deel of onderdeel.

Kennisgeving van het herroepingsrecht

Om diens herroepingsrecht uit te oefenen en in overeenstemming met artikel VI.49 van het Wetboek van economisch recht, moet de Klant diens beslissing om te herroepen meedelen aan de Verkoper door middel van een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld een brief per post, fax of e-mail).

De Klant kan ook gebruikmaken van het formulier voor herroeping op de website van spf Economie (chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Ventes/Forms/formulier-voor-herroeping.pdf).

Om de herroepingstermijn in acht te nemen, moet de Klant diens mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht vóór het verstrijken van de herroepingstermijn verzenden.

Gevolgen van de herroeping

In geval van herroeping door de Klant verbindt de Verkoper zich ertoe alle betaalde bedragen terug te betalen, inclusief de leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten die voortvloeien uit de keuze van de Klant voor een andere leveringswijze dan de door de Verkoper aangeboden standaardleveringswijze), vanaf de datum waarop de Verkoper op de hoogte wordt gesteld van het besluit van de Klant om te herroepen (artikel VI.50 van het Wetboek van economisch recht).

Tenzij de Verkoper aanbiedt om de Producten zelf op te halen, kan de Verkoper de terugbetaling uitstellen totdat de Producten zijn teruggekregen of totdat de Klant een bewijs van verzending van de Producten heeft verstrekt, waarbij de datum van het eerste van deze feiten geldt.

De Verkoper zal de terugbetaling uitvoeren via dezelfde betaalmethode als die de Klant voor de oorspronkelijke transactie heeft gebruikt, tenzij de Klant uitdrukkelijk akkoord gaat met een andere betaalmethode en voor zover de terugbetaling geen kosten voor de Klant met zich meebrengt.

Voorwaarden voor het retourneren van een of meerdere Product(en)

De Klant moet in ieder geval uiterlijk veertien (14) dagen na mededeling van diens beslissing om deze overeenkomst te herroepen, het Product terugsturen naar het adres van de Verkoper.





Deze termijn wordt geacht te zijn nageleefd als de Klant het Product vóór het verstrijken van de termijn van veertien (14) dagen terugstuurt.

De Klant mag het Product in geen geval terugsturen naar de Dienstaanbieder of naar de winkel van de Dienstaanbieder. In geval van verlies van het Product tijdens de retourzending, indien de Klant het Product niet heeft teruggestuurd naar het adres en volgens de door de Verkoper meegeedeelde voorwaarden, kan noch de Verkoper noch de Dienstaanbieder aansprakelijk worden gesteld indien terugbetaling onmogelijk is.

Kosten voor het retourneren van een of meerdere Product(en)

De Klant draagt de directe kosten voor het terugsturen van het Product.

Staat van het geretourneerde Product

Het Product moet worden teruggestuurd volgens de instructies van de Verkoper en moet alle meegeleverde accessoires bevatten.

De Klant is alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van het product als gevolg van andere handelingen dan die welke nodig zijn om de aard, kenmerken en goede werking van het Product vast te stellen. Met andere woorden, de Klant heeft de mogelijkheid om het Product te testen, maar kan aansprakelijk worden gesteld als deze andere handelingen verricht dan die welke noodzakelijk zijn.

Uitsluitingen van het herroepingsrecht

Het herroepingsrecht kan niet worden uitgeoefend voor overeenkomsten (artikel VI.53 van het Wetboek van economisch recht):

- voor diensten die volledig zijn uitgevoerd vóór het verstrijken van de herroepingstermijn en waarvan de uitvoering is begonnen na voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument en uitdrukkelijke afstand van diens herroepingsrecht;
- voor de levering van goederen of diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt die buiten de controle van de handelaar vallen en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen;
- betreffende de levering van goederen die volgens de specificaties van de consument zijn vervaardigd of duidelijk gepersonaliseerd zijn;
- betreffende de levering van goederen die snel kunnen bederven of verouderen;
- betreffende de levering van goederen die door de consument na levering zijn onzegeld en die om redenen van hygiëne of gezondheidsbescherming niet kunnen worden teruggezonden;
- voor de levering van goederen die, na levering en vanwege hun aard, onlosmakelijk met andere artikelen zijn vermengd;
- betreffende de levering van alcoholische dranken waarvan de levering meer dan dertig (30) dagen duurt en waarvan de bij het sluiten van de overeenkomst overeengekomen waarde afhankelijk is van marktschommelingen waarop de handelaar geen invloed heeft;
- voor onderhouds- of herstelwerkzaamheden die met spoed bij de consument thuis moeten worden uitgevoerd en die uitdrukkelijk door de consument zijn verzocht, binnen de grenzen van de reserveonderdelen en werkzaamheden die strikt noodzakelijk zijn om aan de spoedeisende situatie te voldoen;
- betreffende de levering van audio- of video-opnames of computersoftware wanneer deze na levering door de consument zijn onzegeld;
- betreffende de levering van een krant, tijdschrift of magazine, met uitzondering van overeenkomsten voor abonnementen op deze publicaties;
- die zijn gesloten tijdens een openbare veiling;



- betreffende dienstverlening op het gebied van accommodatie, met uitzondering van residentiële accommodatie, vervoer van goederen, autoverhuur, catering of recreatieve activiteiten die op een bepaalde datum of binnen een bepaalde periode moeten worden geleverd;
- betreffende de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, indien de uitvoering is begonnen en indien de overeenkomst de consument tot betaling verplicht, wanneer: a) de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de aanvraag van de uitvoering tijdens de herroepingstermijn; b) de consument heeft erkend dat deze daarmee diens herroepingsrecht verliest; en c) de onderneming een bevestiging heeft verstrekt overeenkomstig artikel VI.46 § 7 van het Wetboek van economisch recht.