



Beleid inzake klantbeoordelingen

KIABI biedt klanten die een aankoop hebben gedaan op de website KIABI.BE en/of op de Marketplace de mogelijkheid om beoordelingen te geven en te publiceren over producten en Verkopers op de Marketplace.

Dit document omvat:

1. het beleid voor het plaatsen en modereren van klantbeoordelingen over Verkopers op de Marketplace van KIABI;
2. het beleid voor het plaatsen en modereren van klantbeoordelingen over producten die op de website kiabi.com en de Marketplace van KIABI worden verkocht.

1 Beleid voor beoordelingen van verkopers op de Marketplace van KIABI

Voor het laatst bijgewerkt op 15 april 2025

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 (59960 LEZENNES) (hierna 'KIABI' of 'de Dienstaanbieder' genoemd), publiceert en exploiteert de Marketplace die toegankelijk is op het webadres <https://www.kiabi.com/> (hierna de 'Marketplace van KIABI' genoemd).

De termen met een hoofdletter hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de [Algemene Gebruiksvoorwaarden van de Marketplace](#).

We hechten veel belang aan het verzamelen van de meningen van onze klanten, opdat we onze diensten voortdurend kunnen verbeteren. Om ervoor te zorgen dat de beoordelingen die over de Verkopers op de Marketplace van KIABI worden geplaatst, geverifieerd en constructief zijn en een echte meerwaarde bieden voor andere gebruikers, vallen ze onder dit beleid (hierna het 'Beleid' genoemd), waarin de voorwaarden voor het publiceren en verwerken van klantbeoordelingen op de Marketplace van KIABI worden uiteengezet.

Beoordelingen van verkopers op de Marketplace van KIABI geven geen recht op beloningen in het kader van het loyaliteitsprogramma 'Eén familie' van KIABI.

De Klant van de Marketplace die een beoordeling over een verkoper plaatst, aanvaardt het Beleid volledig en zonder voorbehoud en verbindt zich ertoe de voorwaarden ervan na te leven. Het toepasselijke Beleid is datgene dat van kracht is op het moment dat de Klant diens beoordeling indient. Het beleid kan te allen tijde door de Dienstaanbieder worden gewijzigd en bijgewerkt, bijvoorbeeld om het aan te passen aan wijzigingen in de wet- en regelgeving.



Door een beoordeling over een Verkoper te publiceren, stemt de Klant ermee in dat diens beoordeling openbaar wordt gemaakt voor publicatie en verspreiding op de Marketplace van KIABI.

1) Voorwaarden voor publicatie van beoordelingen

Om gebruik te kunnen maken van de functie voor het plaatsen van klantbeoordelingen op de Marketplace van KIABI (hierna de 'Functie' genoemd) moet u een klantenaccount hebben of aanmaken.

De Klant ontvangt na elke aankoop op de Marketplace van KIABI een e-mail waarin deze de mogelijkheid krijgt om een beoordeling over de Verkoper en/of de Producten achter te laten. U erkent uitdrukkelijk dat de beoordelingen die u plaatst door KIABI en haar partners op alle communicatiemedia mogen worden gebruikt.

Klanten kunnen de verkoper beoordelen door een score toe te kennen aan de hand van sterren (0 tot 5 sterren), waarbij 5 sterren de maximale score is. Klanten worden ook verzocht om een opmerking achter te laten en vragen van de Dienstaanbieder te beantwoorden.

De Dienstaanbieder biedt geen tegenprestatie in ruil voor het plaatsen van een beoordeling door een Klant.

Ten slotte hebben gebruikers de mogelijkheid om onwettige beoordelingen te melden. Elke relevante melding zal leiden tot het zo spoedig mogelijk verwijderen van de betreffende beoordeling, voor zover deze:

- niet voldoet aan de Algemene Gebruiksvoorwaarden en/of de rubriek opmerkingen en beoordelingen van klanten/het beleid inzake het modereren van beoordelingen;
- beledigende, lasterlijke, racistische of onwettige inhoud bevat.

2) Weergave van de beoordeling:

De gemiddelde beoordeling van de Verkoper wordt pas berekend en weergegeven nadat deze minimaal **5 beoordelingen** van Klanten heeft ontvangen. Het minimum aantal van 5 beoordelingen garandeert dat de weergegeven score van de Verkoper representatief is en gebaseerd is op voldoende klantbeoordelingen.

3) Publicatietermijnen:

De Klant heeft geen termijn om diens beoordeling te publiceren.

De door de Klant geschreven beoordelingen worden systematisch onderworpen aan een automatische moderatie door een tool die gebruikmaakt van kunstmatige intelligentie, volgens de onderstaande moderatiecriteria.



Als een beoordeling gemodereerd wordt, wordt deze onzichtbaar gemaakt op de Marketplace van KIABI. Na deze moderatie voert KIABI binnen zeven (7) dagen na publicatie een handmatige controle uit. KIABI behoudt zich het recht voor om de verwijdering van de beoordeling te bevestigen indien deze niet in overeenstemming blijkt te zijn met het Beleid of de regelgeving. Indien hier geen sprake is, zal KIABI de zichtbaarheid van de beoordeling op de website herstellen.

4) Moderatiecriteria:

- **Naleving van de Gedragsregels:**
 - Beoordelingen mogen geen beledigingen, haatdragende uitlatingen of lasterlijke inhoud bevatten. Discriminerende of beledigende opmerkingen worden verwijderd.
- **Authentieke beoordelingen:**
 - Alleen beoordelingen van klanten die iets op de Marketplace van KIABI bij de Verkoper hebben gekocht, worden geaccepteerd. Beoordelingen moeten gebaseerd zijn op een daadwerkelijke aankoopervaring.
- **Relevante en constructieve inhoud:**
 - Beoordelingen moeten rechtstreeks verband houden met de aankoopervaring van de Klant bij deze Verkoper. Opmerkingen die **geen betrekking hebben op de ervaring met de Verkoper worden verwijderd. In het kader van een bestelling bij meerdere Verkopers moet de Klant per Verkoper een beoordeling achterlaten.**
- **Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming:**
 - Om de privacy van Klanten te beschermen mogen beoordelingen geen persoonsgegevens bevatten (telefoonnummers, e-mailadressen, postadressen, enz.).
- **Geen reclame of promotie:**
 - Beoordelingen mogen geen links of promotionele vermeldingen voor andere producten, diensten of websites bevatten.
- **Spam en meerdere inzendingen:**
 - Klanten mogen niet meerdere vergelijkbare of identieke beoordelingen voor dezelfde Verkoper indienen. Beoordelingen die als spam worden beschouwd, worden verwijderd.
- **Intellectueel eigendom**
 - De beoordelingen mogen geen inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van de Verkoper of van derden.



5) Wijziging en verwijdering van beoordelingen:

- **Wijziging van beoordelingen:**

De Klant kan een gepubliceerde beoordeling niet wijzigen. Indien de Klant diens beoordeling wil herzien, kan deze contact opnemen met de klantenservice van KIABI om de betreffende beoordeling te laten verwijderen.

- **Verwijderen van beoordelingen:**

KIABI behoudt zich het recht voor om elke beoordeling die niet voldoet aan de hierboven genoemde moderatiecriteria te verwijderen, met of zonder voorafgaande kennisgeving aan de Gebruiker. KIABI kan ook beoordelingen verwijderen nadat een derde partij heeft aangetoond dat de betreffende inhoud duidelijk onwettig is.

De Klant zal per e-mail worden geïnformeerd over de redenen voor deze verwijdering en zal persoonlijk worden gecontacteerd door de Verkoper.

- **Onpartijdigheid:**

De beoordelingen worden op onpartijdige wijze gemodereerd, zonder voorkeur voor een bepaalde Verkoper of een bepaald product.

6) Bewaartermijn van beoordelingen:

- **Bewaring van de beoordelingen:** Klantbeoordelingen worden bewaard en weergegeven op de Marketplace van KIABI gedurende maximaal drie (3) jaar vanaf de publicatiedatum.
- **Archivering van beoordelingen:** Na deze termijn worden de beoordelingen gearchiveerd en zijn ze niet langer openbaar zichtbaar. Ze kunnen echter gedurende een periode van drie (3) jaar in onze database worden bewaard voor interne doeleinden, zoals de voortdurende verbetering van onze diensten, het opvolgen van de klanttevredenheid en statistische analyses.
- **Verwijderen van beoordelingen:** Klanten kunnen ook op elk moment verzoeken om verwijdering van hun beoordelingen door contact op te nemen met de klantenservice van KIABI (klantenservice@kiabi.be), in overeenstemming met ons Privacybeleid.



7) Melding van misbruik:

- Gebruikers van de Marketplace van KIABI kunnen op elk moment een beoordeling die niet in overeenstemming is met het Beleid of die hun rechten schendt, melden via het formulier op <https://www.kiabi.com/signalement>.
- KIABI verbindt zich ertoe om alle duidelijk onwettige elementen of inhoud die op het platform verschijnen onmiddellijk te verwijderen zodra het hiervan kennis neemt.

8) Verantwoordelijkheid:

De beoordelingen over Verkopers worden gepubliceerd onder de volledige verantwoordelijkheid van hun auteurs en KIABI kan niet aansprakelijk worden gesteld voor inhoud waarvan het niet de auteur is.

De Klant erkent dat:

- KIABI geen enkele verantwoordelijkheid draagt voor de kwaliteit en de wettelijke conformiteit van de door Klanten geplaatste inhoud;
- KIABI, in overeenstemming met diens wettelijke verplichtingen, de betreffende inhoud kan verwijderen nadat een derde partij heeft aangetoond dat de betreffende inhoud duidelijk onwettig is;
- KIABI, in overeenstemming met diens wettelijke verplichtingen en op formeel verzoek van de gerechtelijke autoriteiten, de gegevens verstrekt waarmee de Klanten die aan deze inhoud hebben bijgedragen, kunnen worden geïdentificeerd.

Door uw beoordelingen bij KIABI in te dienen, verklaart en erkent u het volgende:

- dat u de enige auteur en eigenaar bent van de intellectuele eigendomsrechten van de beoordeling, en dat deze juist en foutloos is en niet misleidend, lasterlijk, aanzettend tot haat of intimiderend; u erkent dat u uw beoordeling publiceert in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving;
- dat u daadwerkelijk een product hebt gekocht bij de Verkoper op wie uw beoordeling betrekking heeft;
- dat u minimaal vijftien (15) jaar oud bent.

U vrijwaart KIABI en de bedrijven binnen haar groep tegen elke vordering die een derde tegen haar zou kunnen instellen op grond van het feit dat de geplaatste beoordeling inbreuk zou maken op de rechten van deze derde, en u garandeert dat u alle schadevergoedingen voor uw rekening neemt waartoe KIABI of de bedrijven binnen haar groep veroordeeld zouden kunnen worden.

In geval van een geschil naar aanleiding van de moderatie van een beoordeling, kunt u de Algemene Gebruiksvoorwaarden raadplegen om te weten welke maatregelen u kunt nemen.



2 Beleid voor klantbeoordelingen over producten

Voor het laatst bijgewerkt op 24 april 2025

Preambule

De vennootschap KIABI STOCK CENTRAL BELGIQUE (hierna 'KSCB'), een naamloze vennootschap naar Belgisch recht, ingeschreven in het Rechtspersonenregister (RPR) van Brussel onder nummer 0450.011.209, met een kapitaal van € 10.805.689,34, met intracommunautair btw-nummer BE450.011.209, met maatschappelijke zetel te Munt 14, 1000 BRUSSEL, en die wordt vertegenwoordigd door de heer Jérôme CALONNE, als gedelegeerd bestuurder, evenals de mobiele applicatie KIABI (hierna de 'Website' genoemd).

Hierna 'KIABI' genoemd.

We hechten veel belang aan het verzamelen van de meningen van onze klanten, opdat we onze diensten voortdurend kunnen verbeteren. Om ervoor te zorgen dat de beoordelingen die op de Website worden geplaatst constructief zijn en een echte meerwaarde vormen voor andere gebruikers, vallen ze onder dit beleid (hierna het 'Beleid' genoemd).

Beoordelingen van producten die door KIABI op de Website of door een externe Verkoper op de Marketplace van KIABI worden verkocht, geven recht op beloningen in het kader van het loyaliteitsprogramma 'Eén familie' van KIABI.

Klanten die een beoordeling plaatsen, aanvaarden het Beleid volledig en zonder voorbehoud en verbinden zich ertoe de voorwaarden ervan na te leven. Het toepasselijke Beleid is datgene dat van kracht is op het moment dat de Klant diens beoordeling indient. Het beleid kan te allen tijde door KIABI worden gewijzigd en bijgewerkt, bijvoorbeeld om het aan te passen aan wijzigingen in de wet- en regelgeving.

Door een beoordeling te publiceren, stemt de Klant ermee in dat diens beoordeling openbaar wordt gemaakt door publicatie en verspreiding op de Website.

1) Voorwaarden voor het publiceren van productbeoordelingen

Om gebruik te kunnen maken van de functie voor het plaatsen van klantbeoordelingen (hierna de 'Functie' genoemd) moet u een klantenaccount hebben of aanmaken.

De ingediende en gepubliceerde beoordelingen kunnen door KIABI en diens partners worden gebruikt op alle communicatiemediën.

De Klant ontvangt na elke aankoop van een product, zowel op de Website als op de Marketplace, een e-mail waarin de Klant de mogelijkheid krijgt om een beoordeling over de producten achter te laten.

Klanten kunnen het product beoordelen door een score toe te kennen aan de hand van sterren (0 tot 5 sterren), waarbij 5 sterren de maximale score is. Klanten worden ook verzocht om een opmerking achter te laten en vragen van KIABI te beantwoorden.



2) Publicatietermijnen:

a. Beoordelingen van producten:

Zodra een klantbeoordeling over een product is geschreven, wordt deze uiterlijk de volgende dag gepubliceerd.

Onze dienstverlener maakt gebruik van een combinatie van krachtige machine learning-technologie en een team van menselijke moderators om beoordelingen te controleren voordat ze worden gepubliceerd.

3) Moderatiecriteria:

- **Naleving van de Gedragsregels:**
 - Beoordelingen mogen geen beledigingen, haatdragende uitlatingen of lasterlijke inhoud bevatten. Discriminerende of beledigende opmerkingen worden verwijderd.
- **Authentieke beoordelingen:**
 - Alleen beoordelingen van klanten die een product op de Website hebben gekocht, worden geaccepteerd. Beoordelingen moeten gebaseerd zijn op een daadwerkelijke aankoopervaring.
- **Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming:**
 - Om de privacy van Klanten te beschermen mogen beoordelingen geen persoonsgegevens bevatten (telefoonnummers, e-mailadressen, postadressen, enz.).
- **Geen reclame of promotie:**
 - Beoordelingen mogen geen links of promotionele vermeldingen voor andere producten, diensten of websites bevatten.
- **Spam en meerdere inzendingen:**
 - Klanten mogen niet meerdere vergelijkbare of identieke beoordelingen indienen. Beoordelingen die als spam worden beschouwd, worden verwijderd.
- **Intellectueel eigendom**
 - De beoordelingen mogen geen inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van derden.
- **Andere gevallen van afwijzing**
 - Uw beoordeling kan om de volgende redenen worden geweigerd: Afwijzing voor doorverwijzing naar de klantenservice / Laster tegen het bedrijf / Beoordeling geschreven in een vreemde taal / Ongepaste inhoud / Ongepaste afbeelding / Ongepaste, irrelevante beoordeling / Wettelijke afwijzing / Aansprakelijkheid: risico van het product / Persoonlijk identificeerbare informatie / Dubbele beoordeling / Spam / Vereiste leeftijd voor publicatie niet bereikt (minderjarig) / Lege inhoud / Beoordeling betreft een ander product / Misleidende beoordeling / Beoordeling betreft de levering en verwerking van de bestelling / Beoordeling geplaatst zonder daadwerkelijk iets gekocht te hebben



4) **Wijziging en verwijdering van beoordelingen:**

- **Wijziging van beoordelingen:**

De Klant kan een gepubliceerde beoordeling niet wijzigen. Indien de Klant diens beoordeling wil herzien, kan deze via klantenservice@kiabi.be contact opnemen met de klantenservice van KIABI om de betreffende beoordeling te laten verwijderen.

- **Verwijderen van beoordelingen:**

KIABI behoudt zich het recht voor om elke beoordeling die niet voldoet aan de hierboven genoemde moderatiecriteria te verwijderen, met of zonder voorafgaande kennisgeving aan de Gebruiker. KIABI kan ook beoordelingen verwijderen nadat een derde partij heeft aangetoond dat de betreffende inhoud duidelijk onwettig is.

De Klant zal per e-mail worden geïnformeerd over de redenen voor deze verwijdering en zal persoonlijk worden gecontacteerd door de Verkooper.

- **Onpartijdigheid:**

De beoordelingen worden op onpartijdige wijze gemodereerd, zonder voorkeur voor een bepaalde Verkooper of een bepaald product.

5) **Bewaartermijn van beoordelingen:**

- **Bewaring van de beoordelingen:** Klantbeoordelingen worden bewaard en weergegeven op de Marketplace van KIABI gedurende maximaal drie (3) jaar vanaf de publicatiedatum.
- **Archivering van beoordelingen:** Na deze termijn worden de beoordelingen gearchiveerd en zijn ze niet langer openbaar zichtbaar. Ze kunnen echter gedurende een periode van drie (3) jaar in onze database worden bewaard voor interne doeleinden, zoals de voortdurende verbetering van onze diensten, het opvolgen van de klanttevredenheid en statistische analyses.
- **Verwijderen van beoordelingen:** Klanten kunnen ook op elk moment verzoeken om verwijdering van hun beoordelingen door via klantenservice@kiabi.be contact op te nemen met de klantenservice van KIABI, in overeenstemming met ons Privacybeleid.

5) **Melding van misbruik:**

Gebruikers hebben de mogelijkheid om onwettige beoordelingen te melden via het formulier dat te vinden is op <https://www.kiabi.com/signalement>. Elke relevante melding zal leiden tot het zo spoedig mogelijk verwijderen van de betreffende beoordeling, voor zover deze:

- niet in overeenstemming is met het Beleid;
- beledigende, lasterlijke, racistische of onwettige inhoud bevat;



- als een beoordeling meerdere keren wordt gemeld en de melding terecht is, wordt de beoordeling verwijderd.

KIABI verbindt zich ertoe om alle duidelijk onwettige elementen of inhoud die op het Platform verschijnen onmiddellijk te verwijderen zodra het hiervan kennis neemt.

6) Verantwoordelijkheid:

De beoordelingen over Verkopers worden gepubliceerd onder de volledige verantwoordelijkheid van hun auteurs en KIABI kan niet aansprakelijk worden gesteld voor inhoud waarvan het niet de auteur is.

De Klant erkent dat:

- KIABI geen enkele verantwoordelijkheid draagt voor de kwaliteit en de wettelijke conformiteit van de door Klanten geplaatste inhoud;
- KIABI, in overeenstemming met diens wettelijke verplichtingen, de betreffende inhoud kan verwijderen nadat een derde partij heeft aangetoond dat de betreffende inhoud duidelijk onwettig is;
- KIABI, in overeenstemming met diens wettelijke verplichtingen en op formeel verzoek van de gerechtelijke autoriteiten, de gegevens verstrekt waarmee de Klanten die aan deze inhoud hebben bijgedragen, kunnen worden geïdentificeerd.

Door uw beoordelingen bij KIABI in te dienen, verklaart en erkent u het volgende:

- dat u de enige auteur en eigenaar bent van de intellectuele eigendomsrechten van de beoordeling, en dat deze juist en foutloos is en niet misleidend, lasterlijk, aanzettend tot haat of intimiderend; u erkent dat u uw beoordeling publiceert in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving;
- dat u daadwerkelijk een product hebt gekocht bij de Verkoper op wie uw beoordeling betrekking heeft;
- dat u minimaal vijftien (15) jaar oud bent.

U vrijwaart KIABI en de bedrijven binnen haar groep tegen elke vordering die een derde tegen haar zou kunnen instellen op grond van het feit dat de geplaatste beoordeling inbreuk zou maken op de rechten van deze derde, en u garandeert dat u alle schadevergoedingen voor uw rekening neemt waartoe KIABI of de bedrijven binnen haar groep veroordeeld zouden kunnen worden.

In geval van een geschil naar aanleiding van de moderatie van een beoordeling, kunt u de [Algemene Gebruiksvoorwaarden](#) raadplegen om te weten welke maatregelen u kunt nemen.