



**Ultimo aggiornamento: 30/11/2025**

## PREAMBOLO

La Piattaforma pubblicata dalla società **KWEB**, Società per azioni semplificata con socio unico, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Lille Métropole con il numero 795 157 825 e accessibile all'indirizzo <https://www.kiabi.com/> offre un servizio di intermediazione tra venditori professionali (di seguito "*i Venditori*") e clienti consumatori (di seguito "*i Clienti*") per la vendita di beni di consumo per la casa e la famiglia, giocattoli, cosmetici, articoli per animali (escluso alimentari) e qualsiasi altro prodotto che completa l'offerta proposta sul Sito dell'Operatore (di seguito "*i Prodotti*").

**Le presenti Condizioni Commerciali regolano l'acquisto dei Prodotti offerti dal Venditore al Cliente (di seguito denominati collettivamente le "*Parti*"), tramite la Piattaforma, in caso di lacune, assenze o contraddizioni nelle CGV del Venditore.**

## 1.DEFINIZIONI

I termini utilizzati di seguito hanno, nelle presenti Condizioni Commerciali della Piattaforma, il seguente significato:

- **"Cliente"**: indica qualsiasi persona fisica che abbia la qualità di consumatore, che acceda alla Piattaforma ed effettui un Ordine di Prodotti presso un Venditore.
- **«CGV del Venditore»**: indica le condizioni generali di vendita del Venditore, scaricate dal suo account, che regolano la vendita dei suoi Prodotti. Le CGV del Venditore sono integrate dalle Condizioni Commerciali della Piattaforma. In caso di contraddizione, le Condizioni Commerciali della Piattaforma prevarranno sulle CGV del Venditore.
- **«Ordine»** : indica l'acquisto di qualsiasi Prodotto da uno o più Venditori da parte di un Cliente tramite la Piattaforma.
- **«Account Cliente»**: indica l'interfaccia ospitata sulla Piattaforma in cui sono raggruppati tutti i dati forniti dal Cliente o dall'Utente e che gli consentono di usufruire dei Servizi. L'accesso all'Account Cliente avviene tramite le Credenziali.
- **«Condizioni Generali di Utilizzo» o «CGU»** : indica le condizioni contrattuali disponibili in fondo a ogni pagina della Piattaforma, al fine di regolamentarne l'utilizzo da parte di qualsiasi Utente.
- **«Condizioni commerciali della Piattaforma»**: indica il presente contratto, applicabile alla vendita di Prodotti tramite la Piattaforma. Le Condizioni commerciali della Piattaforma integrano le CGV specifiche del Venditore e si applicano in via prioritaria in caso di lacune nelle CGV specifiche del Venditore o di contraddizione tra questi due documenti.
- **«Contratto di Vendita»**: indica l'insieme dei documenti contrattuali che disciplinano in via definitiva la vendita del Prodotto tramite la Piattaforma. Il Contratto di Vendita è composto dalla Scheda Prodotto, dalle CGV Specifiche del Venditore integrate dalle Condizioni Commerciali della Piattaforma. In caso di contraddizione tra quest'ultimi due documenti, prevarranno le Condizioni Commerciali della Piattaforma.



- **«CGV specifiche del Venditore»:** indica le Condizioni Generali di Vendita del Venditore che regolano la vendita a distanza dei suoi Prodotti.
- **"Contenuti":** indica l'insieme delle informazioni, dei testi, dei loghi, dei marchi, delle animazioni, dei disegni e dei modelli, delle fotografie, dei dati, dei collegamenti ipertestuali e, in generale, tutti gli elementi e i contenuti del Venditore pubblicati sulla Piattaforma.
- **"Scheda prodotto":** indica l'offerta commerciale relativa a un Prodotto, che deve fornire tutte le informazioni essenziali richieste dalla legge.
- **"Identificativi":** indica l'elemento di identificazione e la password dell'Utente, necessari per accedere al proprio Account Cliente sulla Piattaforma.
- **"Piattaforma":** indica la piattaforma online accessibile al seguente indirizzo: <https://www.kiabi.com/>. La Piattaforma raggruppa tutte le pagine web, i Servizi e le funzionalità offerti agli Utenti.
- **"Operatore":** indica la società che gestisce la Piattaforma e mette in relazione le Parti, che in questo caso è la società **KWEB**, Società per azioni semplificata con socio unico, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Lille Métropole con il numero 795 157 825, con sede legale in 4A rue du moulin de Lezennes (59960 LEZENNES), Francia.
- **«Parti»:** al plurale, indica congiuntamente il Cliente e il Venditore. Al singolare, indica una sola delle due Parti.
- **«Fornitore di servizi di pagamento» o «PSP»:** indica la società, titolare di un'autorizzazione bancaria, che fornisce, tramite l'Operatore, servizi di pagamento ai Venditori per consentire loro di incassare i pagamenti dei Clienti. I fornitori di servizi di pagamento dell'Operatore sono:
  - Per l'acquisizione delle operazioni di pagamento: **MONEXT**, Società per azioni semplificata, con capitale sociale di 63.968.460,00€, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Nanterre con il numero 503 185 001, con sede legale in 5, Place de la Pyramide, 92800 Puteaux, e registrata come Istituto di pagamento con il numero 77558
  - Per il trasferimento dei fondi al Venditore: **MANGOPAY SA**, società per azioni di diritto lussemburghese, con capitale sociale di 6.200.000 euro, con sede legale in 2, avenue Amélie, L-1125 Lussemburgo e iscritta al Registro del Commercio e delle Società lussemburghese con il numero B173459
- **"Prodotto":** indica i beni di consumo per la casa e la famiglia, i giocattoli, i cosmetici, gli articoli per animali e qualsiasi altro prodotto o servizio che corrisponda alle categorie dell'albero del Sito dell'Operatore, offerto al Cliente dal Venditore sulla Piattaforma. Le seguenti categorie di prodotti sono vietate sul Sito: grandi elettrodomestici, tutti i prodotti accessori e costumi di tipo militare/guerra/simboli religiosi o qualsiasi altro prodotto che non corrisponda al Target di Kiabi e/o all'ADN di Kiabi.
- **«Servizi»:** indica i diversi servizi forniti dall'Operatore ai Venditori, tra cui in particolare la loro indicizzazione sulla Piattaforma, la messa in contatto con i Clienti, i Servizi di pagamento, ecc.
- **«Sito»:** indica il sito internet principale dell'Operatore, all'interno del quale è integrata la Piattaforma, accessibile in particolare all'indirizzo <https://www.kiabi.it/>
- **«Utente»:** indica qualsiasi persona che accede e naviga sulla Piattaforma, sia essa Venditore, Cliente o semplice internauta.
- **«Venditore»:** indica qualsiasi venditore professionale che abbia sottoscritto i Servizi offerti dall'Operatore sulla Piattaforma e, in particolare, il Venditore interessato dalla vendita regolata dal presente documento.



## 2. OGGETTO

**Le presenti Condizioni Commerciali della Piattaforma sono proposte al fine di armonizzare la politica commerciale applicabile alle vendite di Prodotti sulla Piattaforma.**

In caso di assenza, lacuna o contraddizione delle CGV Specifiche del Venditore con le Condizioni Commerciali, le presenti Condizioni Commerciali avranno la precedenza. Questi documenti prevarranno nel seguente ordine: Scheda Prodotto, Condizioni Commerciali della Piattaforma e infine CGV del Venditore.

## 3. ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI COMMERCIALI

Si precisa che l'ultima versione delle Condizioni Commerciali si applicherà a tutti i nuovi Ordini.

**Ogni Ordine implica necessariamente l'accettazione senza riserve delle CGV Specifiche del Venditore e delle Condizioni Commerciali della Piattaforma.**

Il Cliente potrà prendere visione delle Condizioni Commerciali della Piattaforma al momento dell'Ordine di un Prodotto presso il Venditore. Esse devono essere consultate e espressamente accettate prima di qualsiasi Ordine.

Il Cliente è invitato a leggere attentamente, stampare le Condizioni Commerciali della Piattaforma e conservarne una copia.

Prima di effettuare l'ordine, il Cliente dichiara:

- Di avere la piena capacità giuridica che gli consente di impegnarsi e di concludere qualsiasi eventuale Contratto di Vendita
- Di non procedere all'acquisto di Prodotti allo scopo di rivenderli.
- Che l'acquisto di Prodotti sulla Piattaforma non ha alcun rapporto diretto con la sua attività professionale ed è limitato a un uso strettamente personale.

## 4. INFORMAZIONI RELATIVE AL CLIENTE

In conformità con le disposizioni previste nelle CGU per poter effettuare un Ordine sulla Piattaforma, il Cliente dovrà registrarsi sulla Piattaforma al fine di poter disporre di un Account Cliente.

Utilizzando le proprie credenziali di accesso, il Cliente potrà collegarsi al proprio Account Cliente ed effettuare un Ordine di Prodotti presso il Venditore.

Le informazioni fornite dal Cliente al Venditore al momento dell'Ordine devono essere complete, accurate e aggiornate.

Il Venditore si riserva il diritto di chiedere al Cliente di confermare, con qualsiasi mezzo appropriato, la propria identità, la propria idoneità e le informazioni fornite.



---

## 5.PROCEDURA DI ORDINE DEI PRODOTTI

### 5.1. Caratteristiche dei Prodotti

Il Venditore si impegna a presentare le caratteristiche essenziali dei Prodotti nella Scheda Prodotto e le informazioni obbligatorie ai sensi della legge applicabile.

Il Venditore indicherà in particolare, quando è tenuto per legge a farlo:

- L'indice di riparabilità delle apparecchiature elettriche ed elettroniche; degli elementi di arredamento; dei prodotti imbottiti per sedersi o dormire; degli elementi di decorazione tessile, dei giocattoli, degli articoli sportivi, per il tempo libero, il fai da te e il giardinaggio;
- Le qualità e le caratteristiche ambientali di qualsiasi Prodotto che genera rifiuti (incorporazione di materiali riciclati, utilizzo di risorse rinnovabili, sostenibilità, compostabilità, riparabilità, possibilità di riutilizzo, riciclabilità e presenza di sostanze pericolose, metalli preziosi o terre rare);
- Le regole di smistamento applicabili;

Di conseguenza, il Cliente si impegna a leggerle attentamente prima di effettuare un ordine sulla Piattaforma.

Il Cliente riconosce di aver verificato l'adeguatezza dell'offerta e dei Prodotti alle proprie esigenze.

Il Venditore garantisce che i Prodotti commercializzati sono conformi alla legislazione europea vigente e alle norme applicabili in Francia.

### 5.2. L'ordine

Gli Ordini dei Prodotti vengono effettuati direttamente sulla Piattaforma. Per effettuare un Ordine, il Cliente deve seguire i passaggi descritti di seguito.

#### 5.2.1. Selezione dei Prodotti

Il Cliente dovrà selezionare il/i Prodotto/i di sua scelta cliccando sul/i Prodotto/i in questione.

Il Cliente dovrà scegliere la quantità desiderata o, se del caso, le caratteristiche del Prodotto desiderato.

Una volta selezionati i Prodotti, questi vengono inseriti nel carrello del Cliente. Il Cliente può aggiungere al proprio carrello tutti i Prodotti che desidera.

#### 5.2.2. Ordini

Una volta inseriti i Prodotti nel carrello, il Cliente deve cliccare sul carrello e verificare che il contenuto del suo Ordine sia corretto.

Una volta che il Cliente avrà convalidato il contenuto del carrello, verrà visualizzato un modulo online compilato automaticamente che riassume il prezzo e le spese di spedizione, se applicabili.

Il Cliente è invitato a verificare il contenuto del proprio Ordine (*compresa la quantità e i riferimenti dei Prodotti ordinati, l'eventuale calibro, l'indirizzo di fatturazione, il metodo di pagamento e il prezzo*) prima di confermare il contenuto.



Per quanto riguarda la vendita dei Prodotti, il Cliente è invitato a selezionare il metodo di consegna tra quelli indicati come disponibili sulla Piattaforma.

Dopo aver verificato, il Cliente può quindi procedere al pagamento sicuro dei Prodotti seguendo le istruzioni riportate sulla Piattaforma e fornire tutte le informazioni necessarie per la fatturazione e la consegna dei Prodotti, se del caso. Gli Ordini effettuati devono includere tutte le informazioni necessarie per la loro elaborazione.

#### 5.2.3. Conferma di ricezione

Una volta completate tutte le fasi sopra descritte, sulla Piattaforma apparirà una pagina per confermare la ricezione dell'Ordine del Cliente. Una copia della conferma di ricezione dell'Ordine viene automaticamente inviata al Cliente tramite e-mail, a condizione che l'indirizzo e-mail comunicato tramite il modulo di registrazione sia corretto.

#### 5.2.4. Fatturazione

Né il modulo d'ordine compilato online dal Cliente, né la conferma di ricezione inviata al Cliente tramite e-mail costituiscono una fattura.

Se il Cliente desidera ricevere una fattura, dovrà richiederla dal proprio Account Cliente, nella sezione "monitoraggio dell'ordine", contattando il Venditore.

### 5.3. Data dell'Ordine

La data dell'ordine è la data in cui viene confermata la ricezione online dell'Ordine. I tempi indicati sulla Piattaforma decorrono solo a partire da tale data.

### 5.4. Prezzo

Per tutti i Prodotti, il Cliente troverà sulle Schede Prodotto i prezzi indicati in euro IVA inclusa (IVA), nonché le eventuali spese di consegna applicabili. Inoltre, il prezzo includerà, se del caso, le varie imposte presenti o che potrebbero essere adottate in futuro, l'ecocontributo e le ecotasse eventualmente applicabili.

I prezzi includono in particolare l'imposta sul valore aggiunto (IVA) all'aliquota in vigore alla data dell'Ordine. Qualsiasi modifica dell'aliquota applicabile può influire sul prezzo dei Prodotti a partire dalla data di entrata in vigore della nuova aliquota.

I prezzi indicati sono validi, salvo errori evidenti. Il prezzo applicabile è quello indicato alla data in cui l'Ordine viene effettuato dal Cliente.

### 5.5. Disponibilità dei Prodotti

Un Prodotto non disponibile non è in linea di principio visibile sulla Piattaforma.

In ogni caso, si ricorda che l'Operatore non può essere ritenuto responsabile dell'indisponibilità di un Prodotto, né di alcuna conseguenza dell'Ordine o della sua cancellazione, poiché la vendita è effettuata sotto la sola ed esclusiva responsabilità del Venditore.



---

## 6. DIRITTO DI RECESSO

Le modalità del diritto di recesso sono previste nella "politica di recesso", disponibile nell'Allegato 3 del presente documento.

## 7. PAGAMENTO

### 7.1. Modalità di pagamento

Il Cliente può pagare i Prodotti online sulla Piattaforma secondo le modalità di pagamento proposte.

Una volta scelto il metodo di pagamento, il Cliente verrà reindirizzato a un'area sicura corrispondente a tale scelta per procedere al pagamento. In tal caso, il Cliente dichiara di essere informato del fatto che tutti i pagamenti sulla Piattaforma vengono effettuati tramite il Fornitore di servizi di pagamento che gestisce i flussi finanziari.

In questo contesto, il Cliente garantisce al Venditore di essere in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per utilizzare il metodo di pagamento scelto.

Verranno quindi adottate tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati trasmessi online nell'ambito del pagamento online sulla Piattaforma.

### 7.2. Data di pagamento

In caso di pagamento unico con carta di credito, l'addebito sul conto del Cliente avverrà non appena l'Ordine dei Prodotti effettuato sulla Piattaforma sarà convalidato dal Venditore.

### 7.3. Rifiuto del pagamento

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, opposizione, rifiuto o altro, la trasmissione del flusso di denaro dovuto dal Cliente risultasse impossibile, l'Ordine e la vendita saranno annullati.

## 8. CONSEGNA

Le modalità di consegna sono indicate nell'*Allegato 1*.

## 9. RITIRO DEI PRODOTTI USATI



Il Venditore, se tenuto in qualità di distributore dei Prodotti, deve ritirare o far ritirare da terzi, senza alcun costo, i prodotti usati di cui il Cliente si disfa, nei limiti di prodotti di natura e dimensioni equivalenti a quelli acquistati sulla Piattaforma.

In caso di consegna del prodotto da parte del Venditore, in qualità di distributore, il ritiro potrà avvenire:

- nel punto di consegna, oppure
- presso un punto di raccolta nelle vicinanze, nel caso di prodotti trasportabili senza attrezzature, o
- tramite la messa a disposizione di una soluzione di restituzione gratuita, quando le caratteristiche dei prodotti usati lo consentono.

## 10. TRASFERIMENTO DEI RISCHI

Salvo accordi particolari tra le Parti, il trasferimento al Cliente dei rischi di furto, perdita, deterioramento o distruzione avviene al momento dell'effettiva consegna del Prodotto al termine della consegna.

## 11. GARANZIA

Oltre alle garanzie commerciali che il Venditore potrebbe offrire per alcuni Prodotti, tutti i Clienti beneficiano di garanzie "legali" per tutti i Prodotti, descritte in dettaglio di seguito, in conformità a quanto previsto dagli articoli 128 e ss. del Codice del consumo.

**Il consumatore dispone di un termine di due anni dalla consegna del bene per ottenere l'attuazione della garanzia legale di conformità in caso di comparsa di un difetto di conformità. Durante tale termine, il consumatore è tenuto a dimostrare entro 1 anno dalla loro scoperta l'esistenza del difetto di conformità e non la data della sua comparsa.**

**Quando il contratto di vendita del bene prevede la fornitura di un contenuto digitale o di un servizio digitale in modo continuativo per un periodo superiore a due anni, la garanzia legale si applica a tale contenuto digitale o servizio digitale per tutto il periodo di fornitura previsto. Durante tale periodo, il consumatore è tenuto a dimostrare solo l'esistenza del difetto di conformità che interessa il contenuto digitale o il servizio digitale e non la data in cui esso si è manifestato.**

**La garanzia legale di conformità comporta l'obbligo per il professionista, se del caso, di fornire tutti gli aggiornamenti necessari per mantenere la conformità del bene.**

**La garanzia legale di conformità dà al consumatore il diritto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro trenta giorni dalla sua richiesta, senza costi e senza inconvenienti significativi per lui.**

**Il consumatore può ottenere una riduzione del prezzo di acquisto conservando il bene o rescindere il contratto ottenendo il rimborso integrale contro la restituzione del bene, se:**

**1° Il professionista rifiuta di riparare o sostituire il bene;**

**2° La riparazione o la sostituzione del bene avviene dopo un termine di trenta giorni;**

**3° La riparazione o la sostituzione del bene comporta un grave disagio per il consumatore, in particolare**



quando il consumatore sostiene definitivamente i costi di ritiro o rimozione del bene non conforme, o se sostiene i costi di installazione del bene riparato o sostituito;

4° La non conformità del bene persiste nonostante il tentativo infruttuoso del venditore di renderlo conforme.

Il consumatore ha inoltre diritto a una riduzione del prezzo del bene o alla risoluzione del contratto quando il difetto di conformità è così grave da giustificare la riduzione immediata del prezzo o la risoluzione immediata del contratto. In tal caso, il consumatore non è tenuto a richiedere preventivamente la riparazione o la sostituzione del bene.

Il consumatore non ha diritto alla risoluzione della vendita se il difetto di conformità è di lieve entità.

Qualsiasi periodo di immobilizzazione del bene ai fini della riparazione o della sostituzione sospende la garanzia che rimaneva in vigore fino alla consegna del bene riparato.

I diritti sopra menzionati derivano dall'applicazione degli articoli 128 e ss. del Codice del Consumo.

Il venditore che ostacola in malafede l'attuazione della garanzia legale di conformità è passibile di una sanzione da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) per pratica commerciale scorretta, con multe fino a 10 milioni di euro e nei casi più gravi fino al 10% del fatturato annuo (artt. 20 e ss. Del Codice del Consumo)

Il consumatore beneficia inoltre della garanzia legale contro i vizi occulti ai sensi degli articoli 1490 e ss. del Codice civile, per un periodo di due anni a decorrere dalla scoperta del difetto. Tale garanzia dà diritto a una riduzione del prezzo se il bene viene conservato o a un rimborso integrale contro la restituzione del bene.

## 12. RESPONSABILITÀ

Salvo disposizioni di ordine pubblico contrarie, il Venditore non sarà responsabile per il verificarsi di danni di qualsiasi natura derivanti direttamente o indirettamente dall'uso o dall'impossibilità di utilizzare i Prodotti. Il Venditore non sarà responsabile in caso di perdita o distruzione di qualsiasi bene, danno o spesa derivante direttamente o indirettamente dall'uso, dall'uso improprio o dall'impossibilità di utilizzare il Prodotto da parte del Cliente, sia in modo indipendente che in combinazione con un altro Prodotto.

Inoltre, il Venditore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile in caso di inadempimento o cattiva esecuzione degli obblighi contrattuali imputabili al Cliente, in particolare durante l'inserimento del suo ordine.

Il Venditore non potrà essere ritenuto responsabile, né considerato inadempiente ai presenti termini e condizioni, per eventuali ritardi o inadempienze, qualora la causa del ritardo o dell'inadempienza sia riconducibile a un caso di forza maggiore, come definito dalla giurisprudenza i tribunali italiani.

## 13. FORZA MAGGIORE



Il Venditore non potrà essere ritenuto responsabile se l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento di uno dei suoi obblighi descritti nelle presenti Condizioni Commerciali della Piattaforma deriva da un caso di forza maggiore.

Si ha forza maggiore in materia contrattuale quando un evento al di fuori del controllo del debitore, che non poteva essere ragionevolmente previsto al momento della conclusione del contratto e i cui effetti non possono essere evitati con misure adeguate, impedisce al debitore di adempiere al proprio obbligo.

Se l'impedimento è temporaneo, l'adempimento dell'obbligo è sospeso a meno che il ritardo che ne deriverebbe giustifichi la risoluzione del contratto. Se l'impedimento è definitivo, il contratto è risolto di diritto e le parti sono liberate dai loro obblighi alle condizioni previste dagli articoli 1256 e 1463 del Codice civile.

In caso di verificarsi di uno degli eventi sopra citati, il Venditore si impegna a informare il Cliente il prima possibile.

## 14. DATI PERSONALI

Ogni consumatore ha la possibilità di iscriversi gratuitamente alla lista di opposizione al telemarketing Registro pubblico delle opposizioni (RPO) <https://registrodelleopposizioni.it/>  
Conformemente all'articolo 130 del Codice Privacy e al DPR 26/2022 volta a regolamentare il telemarketing e a combattere le chiamate fraudolente, ogni professionista si riserva il diritto di contattare un consumatore iscritto alla lista di opposizione al telemarketing quando si tratta di sollecitazioni che intervengono nell'ambito dell'esecuzione di un contratto in corso e che hanno un rapporto con l'oggetto di detto contratto, anche quando si tratta di proporre al consumatore prodotti o servizi attinenti o complementari all'oggetto del contratto in corso o tali da migliorarne le prestazioni o la qualità.

Il Venditore può essere tenuto a raccogliere e trattare i dati personali dei Clienti della Piattaforma al momento dell'Ordine dei Prodotti. A tal titolo, garantisce di trattare tali dati nel rispetto dei diritti e degli obblighi derivanti dal Regolamento (UE) 2016/679- GDPR e dal D.Lgs. 196/2003 - Codice della Privacy, così come modificato dal D.Lgs. 101/2028,.

Il Venditore avrà lo status di responsabile congiunto del trattamento dei dati personali dei Clienti che ordinano Prodotti tramite la Piattaforma.

La finalità di tale trattamento è il monitoraggio, la gestione dell'Ordine e la consegna dei Prodotti, nonché il servizio post-vendita.

I dati del Cliente sono conservati in modo riservato dal Venditore, ai fini del Contratto di Vendita, della sua esecuzione e nel rispetto della legge, per un periodo di 3 anni dalla fine del rapporto commerciale se sei un cliente o dall'ultimo contatto se non sei ancora un cliente. Il Venditore si impegna a non utilizzare i tuoi dati per scopi diversi da quelli sopra indicati.

I dati possono essere comunicati, in tutto o in parte, ai fornitori di servizi del Venditore coinvolti nel processo di ordinazione.

Conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, noto come GDPR), e al D.Lgs. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali, come modificato dal D.Lgs. 101/2018 in materia di file e alle libertà e al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati, che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati, noto come RGPD), l'Operatore, in qualità di responsabile congiunto del trattamento, garantisce l'attuazione dei diritti delle persone interessate.

Si ricorda che il Cliente i cui dati personali sono trattati gode dei diritti di accesso, rettifica, aggiornamento, portabilità e cancellazione delle informazioni che lo riguardano, nonché del diritto alla limitazione del trattamento ai sensi e



delle disposizioni degli articoli 15, 16, 17 e 18 del Regolamento generale europeo sulla protezione delle persone (RGPD).

Conformemente alle disposizioni e dell'articolo 21 del RGPD, il Cliente può anche, per motivi legittimi, opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano, senza motivo e senza spese.

Il Cliente può anche definire il destino dei propri dati dopo la sua morte e scegliere se l'Operatore debba comunicare o meno i suoi dati a un terzo da lui preventivamente designato.

Il Cliente può esercitare tali diritti inviando un'e-mail all'Operatore al seguente indirizzo: [dataprotectionofficer@kiabi.com](mailto:dataprotectionofficer@kiabi.com).

Infine, il Cliente può anche presentare un reclamo alle autorità di controllo, in particolare al Garante per la protezione dei dati personali (: <https://www.garanteprivacy.it>).

L'insieme delle politiche relative al trattamento dei dati personali attuate dall'Operatore è descritto in dettaglio nella Politica sulla privacy della Piattaforma.

## 15. RECLAMI

Ogni Cliente avrà la possibilità di presentare un reclamo relativo a un Ordine di Prodotti al Venditore.

Il Cliente potrà contattare il Venditore tramite la messaggistica interna messa a sua disposizione sulla Piattaforma, al momento della ricezione di qualsiasi Prodotto (o alla data prevista per la ricezione del Prodotto), ad esempio nei seguenti casi:

- Prodotto non ricevuto;
- Prodotto non conforme: il Prodotto ricevuto non corrisponde al Prodotto ordinato;
- Prodotto danneggiato: il Prodotto ricevuto è danneggiato o incompleto.

Il Cliente dovrà inoltre indicare il numero dell'ordine in questione.

Qualsiasi controversia relativa all'Ordine dei Prodotti sarà risolta direttamente tra il Cliente e il Venditore, uniche Parti delle presenti Condizioni Commerciali della Piattaforma.

Il Venditore e/o il Cliente potranno tuttavia richiedere all'Operatore di intervenire come mediatore tra loro, a partire dalla rispettiva interfaccia.

## 16. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Tutti i Contenuti pubblicati sul proprio spazio personale sono di proprietà del Venditore o sono Contenuti per i quali egli dispone di una licenza d'uso.

Qualsiasi rappresentazione o riproduzione, totale o parziale, dei Contenuti, con qualsiasi procedimento, senza la previa autorizzazione espressa del Venditore, è vietata e costituirà una contraffazione punibile dalle disposizioni del Codice della Proprietà Intellettuale.

L'accettazione delle presenti Condizioni Commerciali della Piattaforma implica il riconoscimento da parte del Cliente dei diritti di proprietà intellettuale del Venditore e l'impegno a rispettarli.



---

## 17. VALIDITÀ DELLE CONDIZIONI COMMERCIALI DELL'

Qualsiasi modifica della legislazione o della normativa vigente, o qualsiasi decisione di un tribunale competente che invalidi una o più clausole delle presenti Condizioni Commerciali della Piattaforma non pregiudica la validità del presente Contratto. Tale modifica o decisione non autorizza in alcun caso i Clienti a ignorare le presenti Condizioni Commerciali della Piattaforma.

## 18. MODIFICA DELLE CONDIZIONI COMMERCIALI DELL

Le Condizioni Commerciali della Piattaforma sono datate in modo preciso e potranno essere modificate e aggiornate in qualsiasi momento. Si precisa tuttavia che le Condizioni Commerciali della Piattaforma applicabili sono quelle in vigore al momento dell'Ordine. Pertanto, le modifiche apportate alle Condizioni Commerciali della Piattaforma non si applicheranno ai Prodotti già acquistati.

## 19. ATTRIBUZIONE DI COMPETENZA E DIRITTO APPLICABILE

LE PRESENTI CONDIZIONI COMMERCIALI E I RAPPORTI TRA IL CLIENTE E IL VENDITORE SONO REGOLATI DAL DIRITTO ITALIANO.

IN CASO DI CONTROVERSIA, SARANNO COMPETENTI ESCLUSIVAMENTE I TRIBUNALI ITALIANI

Tuttavia, prima di ricorrere al giudice arbitrale o statale, le Parti si adopereranno per risolvere la controversia in via amichevole. In tal caso, l'Utente è invitato a contattare innanzitutto il servizio clienti del Venditore e/o dell'Operatore tramite e-mail al seguente indirizzo: [infoit@kiabi.com](mailto:infoit@kiabi.com).

Se non viene raggiunto alcun accordo o se il Cliente dimostra di aver tentato in precedenza di risolvere la controversia direttamente con il Venditore mediante reclamo scritto, verrà proposta una procedura di mediazione facoltativa, condotta in uno spirito di lealtà e buona fede al fine di raggiungere un accordo amichevole in caso di conflitto relativo al presente contratto, compresa la sua validità.

Per avviare tale mediazione, il Cliente può contattare il mediatore scelto dal Venditore nelle sue CGV o, in mancanza, può contattare un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), iscritto nell'elenco ufficiale tenuto dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT). L'elenco aggiornato degli organismi ADR accreditati è disponibile sul sito istituzionale del MIMIT: <https://www.mimit.gov.it>

Il Cliente può anche rivolgersi a un organo di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai sensi dell'articolo 19 delle CGU.

La parte che desidera avviare il processo di mediazione dovrà preventivamente informare l'altra parte tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, indicando gli elementi del conflitto.

Poiché la mediazione non ha carattere obbligatorio, il Cliente o il Venditore possono ritirarsi dal processo in qualsiasi momento.



---

NEL CASO IN CUI LA MEDIAZIONE FALLISCA O NON SIA PREVISTA, LA CONTROVERSIA CHE AVREBBE POTUTO DAR LUOGO A UNA MEDIAZIONE SARÀ DEFERITA AL FORO COMPETENTE SOPRA INDICATO.



---

## ALLEGATO 1 - POLITICA DI CONSEGNA

### Area di consegna

I Prodotti sono consegnati esclusivamente in Italia (incluse Sicilia e Sardegna).

Si precisa che non è prevista la consegna dei Prodotti nella Repubblica di San Marino, Città del Vaticano, Livigno e Campione d'Italia.

Non è possibile effettuare un Ordine per indirizzi di consegna situati al di fuori di questa zona di consegna. I Prodotti vengono spediti all'indirizzo di consegna indicato dal Cliente al momento dell'ordine.

### Tempi di spedizione

I tempi di preparazione di un Ordine, prima della spedizione dei Prodotti in magazzino, sono indicati nel carrello o, in mancanza di questo, nelle CGV del Venditore. Tali tempi non includono i fine settimana e i giorni festivi.

Al momento della spedizione dei Prodotti, verrà automaticamente inviato un messaggio di posta elettronica al Cliente, a condizione che l'indirizzo e-mail indicato nel modulo di registrazione sia corretto.

### Tempi e costi di consegna

Durante il processo di ordinazione, il Venditore comunica al Cliente i tempi e le modalità di spedizione disponibili per i Prodotti acquistati. I costi di spedizione sono calcolati in base al metodo di consegna. L'importo di tali costi sarà a carico del Cliente in aggiunta al prezzo dei Prodotti acquistati. I dettagli sui tempi e sulle spese di consegna sono indicati nel carrello del Cliente.

Nel caso in cui il Venditore non rispetti i tempi di consegna indicati, il Cliente potrà risolvere il Contratto di Vendita con effetto immediato alla scadenza di un termine ragionevole concesso dal Cliente al Venditore per procedere alla spedizione. In tal caso, il Venditore provvederà al rimborso dell'intero importo versato entro un termine massimo di quattordici (14) giorni dalla data di risoluzione del Contratto di Vendita.

### Modalità di consegna

Le modalità di consegna sono descritte in dettaglio nella Scheda Prodotto del Venditore o, in mancanza di questa, nelle CGV del Venditore. Il Venditore si impegna a rispettare la modalità di consegna scelta dal Cliente tra quelle proposte dal Venditore. Il Venditore può spedire un Ordine in più volte, senza costi aggiuntivi per il Cliente.

### Problemi di consegna

È responsabilità del Cliente verificare i Prodotti consegnati al momento della consegna.

In caso di Prodotti incompleti, danneggiati o palesemente non conformi, il Cliente dovrà rifiutarli, poiché l'inserimento di riserve sul documento di consegna al momento del ricevimento dei suddetti Prodotti è inefficace.

Il Venditore si farà carico esclusivamente delle spese di restituzione del prodotto in caso di:

- Errore di riferimento a lui imputabile,
- Di applicazione di una garanzia legale di conformità o di una garanzia commerciale da lui istituita, Di un prodotto difettoso, non conforme o che risulta danneggiato al momento del disimballaggio,
- Qualsiasi altro motivo per cui la legge impone al Venditore di farsi carico delle spese di restituzione.
  
- In caso di smarrimento del pacco, il Venditore si impegna a richiedere un documento di identità solo se sussiste un ragionevole dubbio. È vietato conservare tali documenti.



## ALLEGATO 2 - POLITICA DI RECESSO

### Principio di recesso

Ai sensi dell'art. 52 e ss. Del Codice del Consumo, il Cliente ha il diritto di recedere dal presente contratto senza fornire alcuna motivazione entro quattordici giorni.

### Termine di recesso

Il termine di recesso scade quattordici (14) giorni dopo il giorno in cui il Cliente o un terzo diverso dal vettore e designato dal Cliente, prende fisicamente possesso del Prodotto.

Nel caso in cui il Cliente abbia ordinato più Prodotti con un unico ordine che dà luogo a più consegne (o nel caso di un ordine di un unico Prodotto consegnato in più lotti), il termine di recesso scadrà quattordici (14) giorni dopo il giorno in cui voi stessi, o un terzo diverso dal trasportatore e da voi designato, prendete fisicamente possesso dell'ultimo bene.

In caso di consegna del Prodotto in più lotti di pezzi, il termine di recesso scadrà quattordici (14) giorni dopo il giorno in cui il Cliente, o un terzo diverso dal trasportatore e designato dal Cliente, prende fisicamente possesso dell'ultimo lotto o dell'ultimo pezzo.

### Notifica del diritto di recesso

Per esercitare il proprio diritto di recesso, il Cliente deve notificare la propria decisione di recedere mediante una dichiarazione inequivocabile (ad esempio, lettera inviata per posta, fax o e-mail) al Venditore.

Può anche utilizzare il modulo sottostante:

<b>MODULO DI RECESSO - PRODOTTO</b>
All'attenzione di [Nome del Venditore]
Con la presente comunico il mio recesso dal contratto relativo alla vendita del Prodotto di seguito indicato:
Riferimento del Prodotto _____
Numero della fattura: _____
Numero dell'ordine: _____
- Ordinato il [ _____ ]/ricevuto il [ _____ ]
- Mezzo di pagamento utilizzato:
- Nome del cliente e, se del caso, del destinatario dell'ordine:
- Indirizzo del cliente:
- Indirizzo di consegna:
- Firma del Cliente (salvo in caso di trasmissione via e-mail)
- Data:



---

Affinché il termine di recesso sia rispettato, il Cliente deve inviare la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del termine di recesso.

**Effetti del recesso**

In caso di recesso da parte del Cliente, il Venditore si impegna a rimborsare l'intero importo versato, comprese le spese di consegna (ad eccezione dei costi aggiuntivi derivanti, il caso, dalla scelta da parte del Cliente di un metodo di consegna diverso da quello standard proposto dal Venditore) a partire dalla data in cui viene informato della decisione del Cliente di recedere.

A meno che non si offra di ritirare direttamente i Prodotti, il Venditore può differire il rimborso fino al ricevimento dei Prodotti o fino a quando il Cliente non abbia fornito la prova della spedizione dei Prodotti, a seconda di quale delle due date sia precedente.

Il Venditore effettuerà il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per la transazione iniziale, salvo espresso consenso del Cliente all'utilizzo di un altro mezzo di pagamento e nella misura in cui il rimborso non comporti alcun costo per il Cliente.

**Modalità di restituzione del/i Prodotto/i**

Il Cliente dovrà in ogni caso, entro e non oltre quattordici (14) giorni dalla comunicazione della sua decisione di recedere dal presente contratto, restituire il bene all'indirizzo del Venditore.

Tale termine si considera rispettato se il Cliente restituisce il bene prima della scadenza del termine di quattordici (14) giorni.

In nessun caso il Cliente potrà restituire il Prodotto all'Operatore o in negozio. In caso di smarrimento del Prodotto durante la restituzione, qualora il Cliente non abbia restituito il Prodotto all'indirizzo e secondo le modalità comunicate dal Venditore, né il Venditore né l'Operatore potranno essere ritenuti responsabili in caso di impossibilità di rimborso.

**Spese di restituzione del/i Prodotto/i**

Il Cliente dovrà sostenere le spese dirette di restituzione della merce.

**Stato del bene restituito**

Il Prodotto deve essere restituito secondo le istruzioni del Venditore e deve includere tutti gli accessori forniti.

Il Cliente è responsabile solo del deprezzamento del bene risultante da manipolazioni diverse da quelle necessarie per stabilire la natura, le caratteristiche e il corretto funzionamento del Prodotto. In altre parole, il Cliente ha la possibilità di testare il Prodotto, ma potrà essere ritenuto responsabile se effettua manipolazioni diverse da quelle necessarie.



---

### Esclusioni dal diritto di recesso

Il diritto di recesso non può essere esercitato per i contratti (**articolo 59 del Codice del consumo**).

- Di fornitura di servizi interamente eseguiti prima della scadenza del termine di recesso e la cui esecuzione sia iniziata dopo il previo consenso espresso del consumatore e la rinuncia espressa al suo diritto di recesso;
- Di fornitura di beni o servizi il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che sfuggono al controllo del professionista e che potrebbero verificarsi durante il periodo di recesso;
- Fornitura di beni confezionati secondo le specifiche del consumatore o chiaramente personalizzati;
- Fornitura di beni che possono deteriorarsi o scadere rapidamente;
- Fornitura di beni che sono stati aperti dal consumatore dopo la consegna e che non possono essere restituiti per motivi di igiene o di protezione della salute;
- Fornitura di beni che, dopo la consegna e per loro natura, sono mescolati in modo indissociabile con altri articoli;
- Fornitura di bevande alcoliche la cui consegna è posticipata oltre i trenta giorni e il cui valore concordato al momento della conclusione del contratto dipende da fluttuazioni di mercato che sfuggono al controllo del professionista;
- Lavori di manutenzione o riparazione da eseguire con urgenza presso il domicilio del consumatore e da lui espressamente richiesti, nei limiti dei pezzi di ricambio e dei lavori strettamente necessari per rispondere all'urgenza;
- Fornitura di registrazioni audio o video o di software per computer quando sono stati aperti dal consumatore dopo la consegna;
- Della fornitura di un giornale, un periodico o una rivista, ad eccezione dei contratti di abbonamento a tali pubblicazioni;
- Conclusi durante un'asta pubblica;
- Di servizi di alloggio, diversi dall'alloggio residenziale, servizi di trasporto di merci, noleggio di automobili, ristorazione o attività ricreative che devono essere forniti in una data o in un periodo determinato;
- Fornitura di contenuti digitali non forniti su un supporto materiale la cui esecuzione è iniziata dopo il previo consenso espresso del consumatore e la rinuncia espressa al suo diritto di recesso.