



Sempre
di più
per le
famiglie



Politica sulle recensioni dei clienti

KIABI consente ai clienti che hanno effettuato un acquisto sul sito KIABI.IT e/o sul Marketplace di valutare e pubblicare recensioni sui prodotti e sui Venditori presenti sul Marketplace.

Questo documento include:

1. Il Regolamento che disciplina l'invio e la moderazione delle recensioni dei clienti sui venditori del Marketplace KIABI.
2. Il Regolamento che disciplina l'invio e la moderazione delle recensioni dei clienti dei prodotti venduti sul sito kiabi.com et sul marketplace KIABI.

1 **Regolamento delle recensioni sui venditori della Piattaforma**

Ultimo aggiornamento il 15/04/2025

Preambolo

La società KWEB, Società Per Azioni (SPA) semplificata con un unico azionista /S.r.l a socio unico, registrata presso il RCS di Lille Métropole con il numero 795 157 825, la cui sede legale si trova in 4A Rue du Moulin de Lezennes (59960 LEZENNES) (di seguito "KIABI" o "l'Opérateur") pubblica e gestisce il Marketplace accessibile all'indirizzo <https://www.kiabi.com/> (di seguito "KIABI Marketplace").

I termini in maiuscolo hanno il significato che gli è stato attribuito nei Termini e nelle Condizioni del Marketplace.

Attribuiamo grande importanza alla raccolta di feedback dei nostri clienti per migliorare continuamente i nostri servizi. Per garantire che le recensioni pubblicate sui Venditori del Marketplace siano verificate e costruttive e offrano un reale valore aggiunto agli altri utenti, sono disciplinate dal presente Regolamento (di seguito "Regolamento"), che disciplina i termini



e le condizioni per la pubblicazione e il trattamento delle recensioni dei clienti sul Marketplace KIABI.

Le recensioni sui venditori del marketplace KIABI non danno diritto a premi o a ricompense nel programma fedeltà di Kiabi “in Famiglia”.

Il cliente del Marketplace KIABI che pubblica una recensione su un Venditore, accetta integralmente e senza riserve il Regolamento e si impegna a rispettarne i termini. Il Regolamento applicabile è quello in vigore al momento della pubblicazione della recensione da parte del Cliente. Il Regolamento può essere modificato e aggiornato dall'Operatore in qualsiasi momento, in particolare per adeguarlo a sviluppi legislativi o normativi.

Il cliente, pubblicando una recensione su un Venditore, acconsente che la sua recensione venga resa accessibile al pubblico, tramite pubblicazione e distribuzione sul Marketplace KIABI.

1) Condizioni per la pubblicazione delle recensioni

L'accesso alla funzionalità di invio delle recensioni dei clienti sul Marketplace (di seguito "Funzionalità") richiede l'utilizzo o la creazione di un account cliente.

Dopo ogni acquisto effettuato sul Marketplace KIABI, il Cliente riceverà un'e-mail che gli darà la possibilità di lasciare una recensione sul Venditore e/o sui Prodotti. L'Utente riconosce espressamente che le recensioni lasciate potranno essere utilizzate da KIABI e dai suoi partner su tutti i mezzi di comunicazione.

I clienti potranno valutare il Venditore assegnando un punteggio da 0 a 5 stelle, con un massimo di 5 stelle. I clienti saranno inoltre invitati a lasciare un commento libero e a rispondere alle domande poste dall'Operatore.

L'Operatore non fornisce alcun compenso in cambio dell'invio di una recensione da parte del Cliente.

Infine, gli Utenti hanno la possibilità di segnalare recensioni illegali. Ogni segnalazione pertinente comporterà la rimozione della recensione il prima possibile se:

- Non rispetta i Termini d'uso e/o la sezione dedicata alle valutazioni e recensioni dei clienti/ il regolamento di moderazione delle recensioni;
- Contiene contenuti offensivi, diffamatori, razzisti o illeciti.

2) Visualizzazione della valutazione:

La valutazione media di un Venditore verrà calcolata e visualizzata solo dopo che il Venditore avrà ricevuto un minimo di 5 recensioni dai Clienti. Il numero minimo di 5 recensioni garantisce che la valutazione visualizzata del Venditore sia rappresentativa e basata su una base sufficiente di feedback dei clienti.



3) Scadenze per la pubblicazione:

Il Cliente non ha limiti di tempo per pubblicare la propria recensione.

Le recensioni redatte dal Cliente saranno sistematicamente sottoposte a moderazione automatica da parte di uno strumento che utilizza l'intelligenza artificiale, nel rispetto dei criteri di moderazione di seguito indicati.

Se una recensione è in fase di moderazione, verrà resa invisibile sul Marketplace KIABI. Per dare seguito a tale moderazione, Kiabi effettuerà una verifica manuale e umana entro 7 (sette) giorni dalla pubblicazione. KIABI si riserva il diritto di confermare la non pubblicazione della recensione qualora questa non sia conforme al regolamento. In caso contrario, Kiabi ripristinerà la visibilità della recensione sul sito. **L'Operatore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali effettuato in questo contesto sia conforme alla legge 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.**

4) Criteri di moderazione:

- **Rispetto delle regole per il bene comune:**
 - Le recensioni non devono contenere insulti, né incitamento all'odio, né contenuti diffamatori. Qualsiasi commento discriminatorio o offensivo verrà rimosso.
- **Recensioni autentiche:**
 - Saranno accettate solo le recensioni dei clienti che hanno acquistato dal Venditore sul Marketplace KIABI. Le recensioni devono basarsi su un'esperienza di acquisto reale.
- **Contenuto pertinente e costruttivo:**
 - Le recensioni devono essere direttamente correlate all'esperienza di acquisto del cliente con il Venditore. I commenti **non correlati all'esperienza con il Venditore verranno soppressi. Per gli ordini con più Venditori, il Cliente dovrà inviare una recensione per ogni Venditore.**
- **Riservatezza e protezione dei dati:**
 - Per tutelare la privacy del Cliente, le recensioni non devono contenere dati personali (numeri di telefono, indirizzi e-mail, indirizzi postali, ecc.).
- **Nessuna pubblicità o promozione:**
 - Le recensioni non devono contenere link o dichiarazioni promozionali per altri prodotti, servizi o siti web.
- **Spam e invii multipli:**



- I clienti non devono inviare recensioni simili o identiche per lo stesso venditore. Le recensioni considerate spam verranno eliminate.
- **Proprietà intellettuale**
 - Le recensioni non devono violare i diritti di proprietà intellettuale del Venditore o dei terzi.

5) **Modifica e cancellazione delle recensioni:**

- **Modifica delle recensioni :**

Il Cliente non può modificare una recensione già pubblicata. Se desidera apportare delle modifiche alla recensione scritta, può contattare il Servizio Clienti Kiabi per farla cancellare.

- **Cancellazione delle recensioni:**

Kiabi si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi recensione che non rispetti i criteri di moderazione sopra menzionati, con o senza il preavviso all'utente. Kiabi può anche rimuovere le recensioni dopo che un terzo abbia affermato la natura manifestamente illecita del contenuto in questione.

Il Cliente verrà avvisato tramite e-mail per spiegare i motivi di tale cancellazione e sarà contattato privatamente dal Venditore.

- **Imparzialità:**

La moderazione delle recensioni viene effettuata in modo imparziale, senza favoritismi per un particolare venditore o prodotto.

6) **Periodo di conservazione delle recensioni:**

- **Conservazione delle recensioni:** le recensioni dei clienti vengono conservate e visualizzate sul Marketplace KIABI per un periodo massimo di 3 (tre) anni dalla data di pubblicazione.
- **Archiviazione delle recensioni:** trascorso questo periodo, le recensioni verranno archiviate e non saranno più visibili al pubblico. Potranno tuttavia essere conservate nei nostri database per un periodo di 3 (tre) anni per scopi interni, quali il miglioramento continuo del servizio, il monitoraggio della soddisfazione del cliente e l'analisi statistica.
- **Cancellazione delle recensioni:** i clienti possono anche richiedere la cancellazione delle loro recensioni in qualsiasi momento contattando il servizio clienti, contact@kiabi.com, in conformità con la nostra politica sulla privacy.



7) Segnalazione di abusi:

- Gli utenti del Marketplace KIABI possono in qualsiasi momento segnalare un commento che non rispetta la Carta o che non rispetta i loro diritti tramite il modulo <https://www.kiabi.com/signalement>
- KIABI si impegna a rimuovere tempestivamente qualsiasi elemento o contenuto manifestamente illecito presente sulla piattaforma non appena ne venga a conoscenza.

8) Responsabilità:

Le recensioni sui Venditori sono pubblicate sotto la sola responsabilità dei loro autori; Kiabi non può essere ritenuta responsabile per contenuti di cui non è l'autore.

Il Cliente riconosce che:

- KIABI non si assume alcuna responsabilità per la qualità e la conformità legale dei contenuti pubblicati dai clienti.
- KIABI può, in conformità con i propri obblighi di legge, rimuovere tali contenuti dopo che una terza parte abbia affermato la natura manifestamente illegale dei contenuti in questione.
- KIABI fornirà, in conformità con i propri obblighi di legge e su richiesta formale delle autorità giudiziarie, gli elementi che consentono l'identificazione dei Clienti che hanno contribuito a tali contenuti.

Inviando le sue recensioni a KIABI, dichiara e riconosce:

- che Lei è l'unico autore e titolare dei diritti di proprietà intellettuale della recensione, e che quest'ultima è accurata, priva di errori e che non è fuorviante, diffamatoria, che non incita all'odio e non costituisce un atto di molestia; riconosce di pubblicare la sua recensione nel rispetto delle normative applicabili.
- che Lei ha effettivamente acquistato un prodotto dal Venditore interessato dalla sua recensione;
- che Lei ha almeno quindici (15) anni;

L'utente garantisce KIABI e le società del suo gruppo contro qualsiasi azione che una terza parte possa intentare contro di essa e basata sul fatto che la recensione depositata violi i diritti di tale terza parte, e garantisce di assumersi la responsabilità per qualsiasi danno che KIABI o le società del suo gruppo possano essere condannate a pagare.

In caso di controversia derivante dalla moderazione di una recensione, puoi fare riferimento ai Termini e alle Condizioni d'uso per scoprire quali azioni sono a tua disposizione.



2 Regolamento delle recensioni dei clienti sui prodotti

Dernière mise à jour le 24/04/2025

Préambule

La società S.E.K.I. S.r.l. con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Bunsha International SA con sede legale in via Caldera n. 21 – 20153 Milano – Reg. Impr. Partita IVA e C.F 11777790152 – capitale sociale i.v. 1.000.0000 (di seguito “KIABI”).

Ci-après désignée « KIABI ».

Attribuiamo grande importanza alla raccolta di feedback dei nostri clienti per migliorare continuamente i nostri servizi. Per garantire che le recensioni pubblicate sul Sito siano costruttive e offrano un reale valore aggiunto agli altri utenti, sono disciplinate dal presente Regolamento (di seguito "Regolamento").

Si precisa che le recensioni dei prodotti venduti da KIABI sul Sito, o da un Venditore terzo sul Marketplace KIABI, danno diritto a premi nell'ambito del programma fedeltà Kiabi "in Famiglia".

I Clienti che inviano una recensione accettano integralmente e senza riserve il Regolamento e si impegnano a rispettarne i termini. Il Regolamento applicabile è quello in vigore al momento dell'invio della recensione da parte del Cliente. Il Regolamento può essere modificato e aggiornato da KIABI in qualsiasi momento, in particolare per adeguarlo all'evoluzione legislativa o normativa.

Il Cliente, pubblicando una recensione, acconsente che la propria recensione venga resa accessibile al pubblico, tramite pubblicazione e distribuzione sul Sito.

1) Condizioni per la pubblicazione delle recensioni sui prodotti

L'accesso alla funzionalità di invio delle recensioni dei clienti (di seguito "Funzionalità") richiede l'utilizzo o la creazione di un account cliente.

Le recensioni inviate e pubblicate potranno essere utilizzate da KIABI e dai suoi partner su tutti i mezzi di comunicazione.

Il Cliente riceverà un'e-mail dopo ogni acquisto di un prodotto, sia sul Sito Web sia sul Marketplace, con la possibilità di inviare una recensione.

I clienti potranno valutare il prodotto assegnando un punteggio da 0 a 5 stelle, con un massimo di 5 stelle. Saranno inoltre invitati a lasciare un commento libero e a rispondere alle domande poste da KIABI.

2) Scadenze per la pubblicazione:

a. Le recensioni sui prodotti :

6



Dopo che il cliente avrà scritto la recensione di un prodotto, quest'ultima verrà pubblicata entro massimo un giorno.

Il nostro prestatore di servizi utilizza una combinazione, un potente mix di tecnologia d'apprendimento automatico insieme a un team di esperti di moderazione per esaminare le recensioni prima della pubblicazione.

3) **Criteri di moderazione:**

- **Rispetto delle regole di cortesia:**

- Le recensioni non devono contenere né insulti, né incitamento all'odio, né contenuti diffamatori. Qualsiasi commento discriminatorio o offensivo verrà rimosso.

- **Recensioni autentiche:**

- Saranno accettate solo le recensioni dei clienti che hanno acquistato un prodotto sul Sito. Le recensioni devono basarsi su un'esperienza di acquisto reale.

- **Riservatezza e protezione dei dati:**

- Per tutelare la privacy del Cliente, le recensioni non devono contenere dati personali (numeri di telefono, indirizzi e-mail, indirizzi postali, ecc.).

- **Nessuna pubblicità o promozione:**

- Le recensioni non devono contenere link o dichiarazioni promozionali per altri prodotti, servizi o siti web.

- **Spam e invii multipli:**

- I clienti non devono inviare recensioni simili o identiche. Le recensioni considerate spam verranno cancellate.

- **Proprietà intellettuale**

- Le recensioni non devono violare i diritti di proprietà intellettuale di terzi.

- **Altri casi di rifiuto**

- La Sua recensione potrebbe essere rifiutata per i seguenti motivi: Rifiuto per restituzione al servizio post-vendita / Denigrazione dell'azienda / Recensione scritta in una lingua straniera / Contenuto inappropriato / Immagine inappropriata / Recensione inadeguata e non pertinente / Rifiuto legale / Responsabilità - pericolosità del prodotto utilizzato / Informazioni personali identificabili / Recensione duplicata / Spam / Requisito di età non raggiunto per la pubblicazione (minorenne) / Contenuto vuoto / La recensione riguarda un altro prodotto / Recensione fuorviante / La recensione riguarda la consegna e l'elaborazione dell'ordine / Recensione inviata senza una reale esperienza di acquisto

4) **Modifica e cancellazione delle recensioni:**

- **Modifica delle recensioni :**



Il Cliente non può modificare una recensione già pubblicata. Se desidera apportare delle modifiche alla recensione scritta, può contattare il Servizio Clienti Kiabi per farla cancellare.

- **Cancellazione delle recensioni:**

Kiabi si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi recensione che non rispetti i criteri di moderazione sopra menzionati, con o senza il preavviso all'utente. Kiabi può anche rimuovere le recensioni dopo che un terzo abbia affermato la natura manifestamente illecita del contenuto in questione.

Il Cliente verrà avvisato tramite e-mail per spiegare i motivi di tale cancellazione e sarà contattato privatamente dal Venditore.

- **Imparzialità:**

La moderazione delle recensioni viene effettuata in modo imparziale, senza favoritismi per un particolare venditore o prodotto.

5) **Periodo di conservazione delle recensioni:**

- **Conservazione delle recensioni:** le recensioni dei clienti vengono conservate e visualizzate sul Marketplace KIABI per un periodo massimo di 3 (tre) anni dalla data di pubblicazione.
- **Archiviazione delle recensioni:** trascorso questo periodo, le recensioni verranno archiviate e non saranno più visibili al pubblico. Potranno tuttavia essere conservate nei nostri database per un periodo di 3 (tre) anni per scopi interni, quali il miglioramento continuo del servizio, il monitoraggio della soddisfazione del cliente e l'analisi statistica.
- **Cancellazione delle recensioni:** i clienti possono anche richiedere la cancellazione delle loro recensioni in qualsiasi momento contattando il servizio clienti, contact@kiabi.com, in conformità con la nostra politica sulla privacy.

5) **Segnalazione di abusi:**

Gli utenti hanno la possibilità di segnalare recensioni illegali tramite il modulo disponibile qui: <https://www.kiabi.com/signalement>. Ogni segnalazione pertinente comporterà la rimozione della recensione in questione il prima possibile, a condizione che:

- Non è conforme al Regolamento;
- Contiene contenuti offensivi, diffamatori, razzisti o illeciti;
- Se una recensione viene segnalata più volte e la segnalazione è legittima, la recensione verrà respinta.

KIABI si impegna a rimuovere tempestivamente qualsiasi elemento o contenuto manifestamente illecito presente sul Sito e sul Marketplace non appena ne venga a conoscenza.



6) Responsabilità:

Le recensioni sui Venditori sono pubblicate sotto la sola responsabilità dei loro autori; Kiabi non può essere ritenuta responsabile per contenuti di cui non è l'autore.

Il Cliente riconosce che:

- KIABI non si assume alcuna responsabilità per la qualità e la conformità legale dei contenuti pubblicati dai clienti.
- KIABI può, in conformità con i propri obblighi di legge, rimuovere tali contenuti dopo che una terza parte abbia affermato la natura manifestamente illegale dei contenuti in questione.
- KIABI fornirà, in conformità con i propri obblighi di legge e su richiesta formale delle autorità giudiziarie, gli elementi che consentono l'identificazione dei Clienti che hanno contribuito a tali contenuti.

Inviando le sue recensioni a KIABI, dichiara e riconosce:

- che Lei è l'unico autore e titolare dei diritti di proprietà intellettuale della recensione, e che quest'ultima è accurata, priva di errori e che non è fuorviante, diffamatoria, che non incita all'odio e non costituisce un atto di molestia; riconosce di pubblicare la sua recensione nel rispetto delle normative applicabili.
- che Lei ha effettivamente acquistato un prodotto dal Venditore interessato dalla sua recensione;
- che Lei ha almeno quindici (15) anni;

L'utente garantisce KIABI e le società del suo gruppo contro qualsiasi azione che una terza parte possa intentare contro di essa e basata sul fatto che la recensione depositata violi i diritti di tale terza parte, e garantisce di assumersi la responsabilità per qualsiasi danno che KIABI o le società del suo gruppo possano essere condannate a pagare.

In caso di controversia derivante dalla moderazione di una recensione, puoi fare riferimento ai termini e alle condizioni d'uso per scoprire quali azioni sono a tua disposizione.