



Sempre
di più
per le
famiglie



Informazioni legali

KIABI le fornisce le seguenti informazioni, esclusivamente per l'accesso e l'utilizzo del Marketplace

Queste informazioni non riguardano quindi le vendite effettuate direttamente da KIABI.

Le informazioni riguardo le Politiche del Sito vengono aggiornate regolarmente; pertanto, la preghiamo di consultare questa pagina prima di intraprendere qualsiasi procedura.

- **Numero medio di beneficiari attivi:**

Nel periodo dal 1° agosto 2025 al 31 gennaio 2026, la media mensile dei destinatari attivi del servizio nell'Unione Europea è di 16,3 milioni di visitatori unici.

Con il termine "destinatario attivo" si intende qualsiasi consumatore o professionista che interagisce con la piattaforma: sia pubblicando contenuti, sia consultando le informazioni diffuse tramite l'interfaccia online.

Pertanto, la media mensile dei destinatari attivi qui presentata include tutti i visitatori unici del sito www.kiabi.com, sia quelli che consultano le offerte di prodotti venduti direttamente da Kiabi sia quelli che consultano venditori terzi nell'ambito dell'attività delle vendite sul marketplace

- **Unico punto di contatto – touchpoint - (per i clienti):**

Kiabi le offre un unico punto di contatto (touchpoint) per qualsiasi domanda relativa alle vendite sul Marketplace. La preghiamo di notare che i reclami devono essere presentati



secondo la procedura indicata di seguito (nella sezione "Reclami e controversie"). Qualsiasi reclamo non presentato secondo questa procedura non potrà essere elaborato.

È possibile accedervi al seguente indirizzo e-mail: infoit@kiabi.com

Gli scambi con questo punto di contatto (touchpoint) avverranno nella lingua dell'utente.

- **Punto di contatto unico - touchpoint- (per le autorità):**

Kiabi mette a disposizione delle autorità degli Stati membri, la Commissione Europea e il Comitato Europeo per i servizi digitali, un punto di contatto unico -touchpoint-.

È possibile accederVi al seguente indirizzo e-mail: info@kiabi.com

Le comunicazioni con questo punto di contatto possono essere effettuate in francese e in inglese.

Chiunque utilizzi questo punto di contatto unico -touchpoint - si impegna a farlo in qualità di Autorità. In caso contrario, la richiesta non verrà elaborata e sarà considerata un uso improprio del servizio offerto da KIABI, che potrà comportare la sospensione o la chiusura dell'account dell'utente interessato.

- **Referenziazione e classificazione del prodotto:**

Nel momento in cui si cerca un prodotto, tramite la barra di ricerca o le categorie, gli articoli visualizzati vengono ordinati tramite un algoritmo in base alla loro pertinenza rispetto alle esigenze del cliente.

La politica di classificazione e referenziazione è disponibile per la consultazione al seguente link: [Politica di classificazione dei prodotti](#)

- **Avvertenza venditore.**

Kiabi garantisce l'autenticità e la pertinenza delle recensioni dei clienti pubblicate sul Sito. È in vigore una politica riguardo i commenti per garantire la rimozione di contenuti fraudolenti, offensivi o non conformi. Un rapporto di moderazione viene pubblicato regolarmente per garantire la trasparenza di questo processo.

La politica riguardo i commenti dei clienti (venditori e prodotti) è disponibile per la consultazione sul sito web www.kiabi.it



Il rapporto di moderazione delle recensioni è disponibile sul sito web www.kiabi.it

- **Rapporto delle segnalazioni dei contenuti:**

Kiabi pubblica periodicamente un rapporto sulle segnalazioni ricevute, comprese le ingiunzioni delle autorità competenti. Questo rapporto consente di monitorare le misure adottate per ottemperare agli obblighi normativi in materia di moderazione e tutela degli utenti.

Il rapporto è disponibile sul sito web www.kiabi.it

- **Rapporto annuale sul trattamento dei reclami:**

Kiabi pubblica un rapporto annuale sulla gestione dei reclami da parte di venditori terzi e utenti del Marketplace attraverso il suo sistema interno di gestione dei reclami. Il rapporto descrive dettagliatamente le tipologie di controversie gestite, i tempi di risposta e le soluzioni implementate, garantendo trasparenza e un miglioramento continuo dell'esperienza utente.

In questo rapporto vengono registrati solo i reclami presentati in risposta a una decisione presa da KIABI, a seguito di una segnalazione precedentemente effettuata tramite l'apposito modulo.

Il rapporto è disponibile sul sito web www.kiabi.it

- **Reclami e controversie:**

Nell'ambito dell'utilizzo del Sito, se Lei ha un reclamo in merito a una decisione presa da KIABI, ha diverse opzioni a sua disposizione per risolvere la controversia. Queste soluzioni sono implementate a sua discrezione.

Non verranno presi in considerazione i reclami che non sono correlati ai reclami relativi al Marketplace.

Tutte le soluzioni presentate di seguito sono descritte più dettagliatamente, in particolare per quanto riguarda i vantaggi, nelle condizioni generali d'uso e nei Termini e nelle [Condizioni commerciali del Marketplace](#).

Sistema interno di gestione dei reclami

È possibile utilizzare il nostro sistema interno di gestione dei reclami, accessibile a tutti. Il reclamo deve essere presentato entro sei mesi dalla comunicazione della decisione contestata.



In attesa che il modulo online sia disponibile, può inviare la sua richiesta al seguente indirizzo: contact@kiabi.com, specificando che si tratta di un reclamo e allegando i precedenti scambi di e-mail nonché la risposta di Kiabi alla contestazione iniziale.

Procedura extragiudiziale delle controversie

Per risolvere la tua controversia può anche scegliere di inoltrarla a un organismo certificato per la risoluzione alternativa delle controversie, anche per i reclami che non sono stati risolti dal nostro sistema interno di gestione dei reclami.

Ad oggi, gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie non sono ancora certificati. È possibile consultare l'elenco al seguente link:

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/it/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

Mediazione

Lei può anche avviare una mediazione nelle condizioni stabilite nei termini e nelle condizioni d'uso (al seguente link...) e nelle [Condizioni Commerciali del marketplace](#).

Infine, ha sempre la possibilità di intraprendere un'azione legale.