



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

Ultimo aggiornamento: 10/12/2025

Premessa

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 59260 LEZENNES (di seguito "*l'Operatore*") pubblica e gestisce la piattaforma internet accessibile all'indirizzo <https://www.kiabi.com/> (di seguito "*la Piattaforma*").

Le disposizioni che seguono stabiliscono le Condizioni Generali di Utilizzo della Piattaforma (di seguito le "CGU") proposte dalla società KWEB, rappresentata dal suo direttore della pubblicazione Jacopo DE MARTINI.

Dati identificativi dell'azienda:

Indirizzo: 4A RUE DU MOULIN DE LEZENNES 59260 LEZENNES (Francia)

Capitale sociale: 58.922.010 €

Partita IVA: FR29344103270

Registrazione in Francia presso il Registro del Commercio e delle Società di LILLE METROPOLE con il numero B 344 103 270

Telefono: (00 33) 03 20 81 45 00

Fax: (00 33) 03 20 81 49 15

e-mail: infoit@kiabi.com

Sito ospitato da GOOGLE CLOUD PLATFORM GCP, un servizio fornito da Google Ireland Limited, con sede in Gordon House, Barrow Street, Dublino 4, Irlanda. Tel: 00353 1436 1000

La Piattaforma è integrata nel sito di e-commerce www.kiabi.it gestito da un'altra società del gruppo Kiabi, la società S.E.K.I. S.r.l.

La Piattaforma dell'Operatore offre un servizio di intermediazione tra venditori professionali (di seguito "*i Venditori*") e clienti consumatori (di seguito "*i Clienti*") per l'acquisto di prodotti per la casa e la famiglia, giocattoli, cosmetici, articoli per animali e qualsiasi altro prodotto che completa l'offerta proposta sul Sito dell'Operatore, con espressa esclusione dei prodotti alimentari (di seguito "*i Prodotti*").

In tale contesto, si ricorda che la società KWEB interviene in qualità di Operatore della Piattaforma, come semplice intermediario tecnico. Il suo ruolo è limitato all'hosting delle offerte dei Venditori sulla Piattaforma e alla messa in contatto di questi ultimi con i Clienti.

Un'altra società del gruppo dell'Operatore agisce in qualità di Venditore, quando i Prodotti venduti sono offerti direttamente da KIABI.

QUALSIASI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA, A QUALSIASI TITOLO, IMPLICA L'ACCETTAZIONE IRREVOCABILE E SENZA RISERVE, DA PARTE DELL'UTENTE, DELLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO (CGU).

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

1. OGGETTO

Le CGU stipulate tra l'Operatore e l'Utente hanno lo scopo di stabilire i diritti e gli obblighi rispettivi delle Parti nell'ambito dell'utilizzo della Piattaforma e di tutti i Servizi (come di seguito definiti) ivi offerti.

Inoltre, forniscono all'Utente, in modo chiaro, leale e trasparente, tutte le informazioni obbligatorie per legge.

La vendita dei Prodotti da parte del Venditore al Cliente è regolata dal Contratto di Vendita, composto dalle Condizioni Commerciali della Piattaforma, dalla Scheda Prodotto e dalle Condizioni Generali di Vendita del Venditore (di seguito "CGV"). In caso di lacune, omissioni o non coerenza tra i documenti, prevarranno le Condizioni Commerciali della Piattaforma.

La vendita di prodotti venduti direttamente da KIABI è regolata dalle CGV di KIABI disponibili qui: https://www.kiabi.it/kiabi-data/it_IT/services/Condizioni-general-di-vendita.pdf

2. DEFINIZIONI

I termini di seguito indicati hanno, nelle presenti Condizioni Generali di Utilizzo, il significato seguente:

- **«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 sul suo account, che regolano la vendita dei suoi Prodotti. Le CGV del Venditore sono integrate dalle Condizioni Commerciali della Piattaforma. In caso di incoerenza, le Condizioni Commerciali della Piattaforma prevarranno sulle CGV del Venditore.
- **«Ordine»**: indica l'acquisto di un Prodotto effettuato da un Cliente sulla 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 commerciali della Piattaforma»**: indica le condizioni commerciali applicabili alla vendita di qualsiasi Prodotto tramite la Piattaforma e che integrano, se del caso (in caso di lacune o contraddizioni), le CGV specifiche del Venditore.
- **«Condizioni Generali di Utilizzo» o "CGU"**: indica le presenti condizioni contrattuali messe a disposizione in fondo a ogni pagina della Piattaforma, al fine di disciplinare l'utilizzo della stessa da parte di qualsiasi Utente, nonché le condizioni applicabili alla vendita di qualsiasi Prodotto tramite la Piattaforma e che integrano, se del caso (in caso di lacune o contraddizioni), le CGV specifiche del Venditore.
- **«Condizioni Generali di Servizio» o «CGS»**: indica le condizioni contrattuali che disciplinano la fornitura dei Servizi della Piattaforma da parte dell'Operatore ai Venditori.
- **«Contratto di Vendita»**: indica l'insieme delle condizioni contrattuali che regolano la vendita del Prodotto tramite la Piattaforma tra il Cliente e il Venditore. Il Contratto di vendita è composto dalla Scheda Prodotto e dalle CGV Specifiche del Venditore, eventualmente integrate o sostituite dalle Condizioni Commerciali della Piattaforma. In caso di lacune, omissioni o incoerenza tra i documenti, prevarranno le Condizioni Commerciali della Piattaforma.
- **"Condizioni Generali di Vendita specifiche del Venditore"**: indica le Condizioni Generali di Vendita del Venditore che regolano la vendita a distanza dei suoi Prodotti.

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

- **«Contenuti»:** indica l'insieme delle informazioni, dei testi, dei loghi, dei marchi, delle animazioni, dei disegni e dei modelli, delle fotografie, dei dati e, in generale, di tutti gli elementi e i contenuti del Venditore pubblicati sulla Piattaforma secondo le modalità, la forma e le condizioni che gli sono proposte nell'ambito dei Servizi.
- **«Scheda Prodotto»:** indica l'offerta commerciale relativa a un Prodotto, che deve fornire tutte le informazioni essenziali richieste dalla legge.
- **«Credenziali»:** 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.
- **«Parte/i»:** al plurale indica l'Operatore e l'Utente. Al singolare, indica l'Operatore o l'Utente.
- **«Fornitore di servizi di pagamento» o «PSP»:** indica la o le società che forniscono, tramite l'Operatore, servizi di pagamento ai Venditori per consentire loro di incassare i pagamenti dei Clienti. I fondi raccolti nell'ambito delle transazioni effettuate sul Marketplace sono conservati su un conto separato aperto presso un istituto di credito terzo, distinto dai conti della società KWEB e del PSP, in conformità con la normativa applicabile in materia di protezione dei fondi degli utenti dei servizi di pagamento. L'Operatore si impegna a trasferire i fondi sui conti bancari dei Venditori il più rapidamente possibile dopo la loro registrazione sul conto di deposito a garanzia, e al più tardi il giorno lavorativo successivo a quello in cui sono stati ricevuti. Il Cliente ha la possibilità di contestare un ordine di pagamento non autorizzato per un periodo di tredici (13) mesi a partire dall'addebito sul conto utilizzato.
 - 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 di autorizzazione ACPR 77558
 - Per il trasferimento di 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, iscritta al Registro del Commercio e delle Società lussemburghese con il numero B173459 e registrata come istituto di moneta elettronica con il numero di autorizzazione CSSF W00000005.
- **"Prodotto":** indica i prodotti per la casa e la famiglia, i giocattoli, i cosmetici, gli articoli per animali e qualsiasi prodotto che completa l'offerta proposta sul Sito dell'Operatore, offerto al Cliente dal Venditore sulla Piattaforma.
- **«Servizi»:** indica l'insieme dei servizi offerti dall'Operatore agli Utenti tramite la Piattaforma.
- **«Servizio di intermediazione»:** indica la possibilità per il Venditore di proporre i propri Prodotti sulla Piattaforma e di essere automaticamente messo in contatto con un Cliente.
- **«Sito»:** indica il sito internet principale dell'Operatore, all'interno del quale è integrata la Piattaforma, accessibile in particolare all'indirizzo <https://www.kiabi.com/>.
- **«Utente»:** indica qualsiasi persona che accede e naviga sulla Piattaforma, sia essa Venditore, Cliente o semplice utente che naviga su Internet.



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

- **«Venditore»:** indica qualsiasi professionista che abbia sottoscritto i Servizi offerti dall'Operatore sulla Piattaforma.

3. ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

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 ed espressamente accettate prima di qualsiasi Ordine.

L'Operatore si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le CGU. Pertanto, l'Utente si impegna a leggerle attentamente al momento dell'accesso alla Piattaforma ed è invitato a scaricarle, stamparle e conservarne una copia.

Si precisa che le CGU sono riportate in fondo a ogni pagina della Piattaforma tramite un collegamento ipertestuale e possono quindi essere consultate in qualsiasi momento.

4. SPECIFICHE TECNICHE

Utilizzando la Piattaforma, l'Utente riconosce di disporre dei mezzi e delle competenze necessari per l'utilizzo delle funzionalità offerte dalla Piattaforma.

Le attrezzature necessarie per l'accesso e l'utilizzo della Piattaforma sono a carico dell'Utente, così come i costi di telecomunicazione eventualmente derivanti dal loro utilizzo.

L'Utente accetta di conformarsi alle specifiche tecniche relative al deposito o all'inserimento di Contenuti sulla Piattaforma, in particolare qualsiasi limite di peso, dimensione, carattere, formattazione o altro relativo ai Contenuti che intende depositare sulla Piattaforma a qualsiasi titolo.

5. RUOLO DI KIABI SULLA PIATTAFORMA

La Piattaforma gestita dall'Operatore permette di mettere in contatto, per via elettronica, i Venditori e i Clienti ai fini della vendita dei Prodotti. L'Operatore interviene in qualità di semplice intermediario sulla Piattaforma.

L'Operatore non esercita alcun controllo sull'esecuzione delle vendite dei Prodotti e non interviene nella transazione effettuata tra il Cliente e il Venditore. Il Contratto di Vendita è quindi concluso esclusivamente e direttamente tra il Cliente e il Venditore, mentre l'Operatore interviene in qualità di semplice intermediario tecnico.

Le indicazioni sui prezzi e le descrizioni dei Prodotti sono fornite dai Venditori sotto la loro esclusiva responsabilità.

Si precisa che KIABI ha la possibilità di proporre direttamente sulla Piattaforma la vendita dei propri prodotti. In tal caso, è una società del gruppo dell'Operatore che propone in vendita i prodotti KIABI. L'Utente sarà informato del fatto che KIABI non è il Venditore del prodotto tramite la seguente dicitura: "*Venduto e spedito da*" con l'indicazione del nome del Venditore terzo.

In qualità di operatore di piattaforma online, l'Operatore agisce in modo neutrale, chiaro e trasparente.

6. CLASSIFICAZIONE DEI PRODOTTI

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

La politica di classificazione dei prodotti è disponibile al seguente link: [Politica di classificazione dei prodotti](#).
La suddetta classificazione descrive dettagliatamente i tipi di classificazione dei prodotti, i criteri di classificazione, i filtri e le opzioni di ricerca, nonché i meccanismi "Buy box" e "Choice Box" che determinano quale venditore verrà evidenziato in caso di concorrenza per un prodotto tra più venditori.
Tale politica è soggetta a modifiche e deve essere consultata regolarmente, cosa che l'Utente accetta e riconosce espressamente.

7. MODERAZIONE SULLA PIATTAFORMA

7.1. Segnalazione di contenuti illeciti

L'Operatore mette a disposizione degli Utenti un meccanismo di segnalazione dei contenuti illeciti accessibile al seguente indirizzo: <https://www.kiabi.com/signalement>

Qualsiasi segnalazione di contenuti illeciti deve includere:

- La descrizione del contenuto contestato,
- Il motivo della segnalazione,
- L'URL del Prodotto in questione,
- L'identità del segnalante

L'Operatore si impegna a trattare tali segnalazioni entro i termini previsti dalla normativa applicabile.

Al segnalante verrà inviata automaticamente una conferma di ricezione, al fine di confermare che la notifica è stata presa in carico dall'Operatore.

Ogni segnalazione comporta la rimozione preventiva del prodotto. L'intera scheda del prodotto sarà rimossa, comprese le offerte che non hanno vinto la buy box (meccanismo descritto nell'articolo 6 delle presenti Condizioni Generali).

I contenuti illeciti segnalati dalle autorità, dai Coordinatori dei Servizi digitali designati www.agcom.it e dagli Stati membri sono trattati in via prioritaria in conformità con la normativa vigente.

In caso di fornitura frequente di Contenuti illeciti o di segnalazioni frequenti e infondate, l'Operatore può, previo avviso:

- Sospendere l'accesso dell'Utente ai Servizi e/o alla Piattaforma;
- Sospendere il trattamento delle sue segnalazioni.

Se l'Utente non accetta la decisione dell'Operatore, ha a disposizione diversi mezzi di ricorso, in particolare un reclamo utilizzando il meccanismo messo a disposizione dall'Operatore, la mediazione, il ricorso a un organo di risoluzione extragiudiziale delle controversie o un ricorso giudiziario, a scelta dell'Utente in conformità con gli articoli 15 e 19 delle CGU.

Le segnalazioni possono essere effettuate solo tramite il modulo al fine di garantire la completa tracciabilità. Pertanto, gli Utenti riconoscono espressamente e accettano che qualsiasi segnalazione effettuata al di fuori del modulo non sarà presa in considerazione dall'Operatore.

7.2 Moderazione delle recensioni

L'Operatore consente ai Clienti di pubblicare recensioni sui prodotti venduti sul Sito e sui Venditori terzi della Piattaforma.

Il regolamento che disciplina la pubblicazione delle recensioni dei clienti è disponibile al seguente link: [Politica sulle recensioni dei clienti](#).

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

Tale politica è soggetta a modifiche e deve essere consultata regolarmente, come espressamente riconosciuto dall'Utente.

8. CONDIZIONI DI ACCESSO E ISCRIZIONE

Tutti gli Utenti possono accedere alla Piattaforma. L'Utente che desidera registrarsi sulla Piattaforma è invitato a seguire la procedura descritta di seguito:

8.1. Registrazione come venditore

Per poter essere inserito nella Piattaforma, il Venditore è invitato a contattare l'Operatore con qualsiasi mezzo, in particolare tramite il link "diventa venditore" che si trova in fondo alla pagina del Sito.

La registrazione e i rapporti contrattuali tra l'Operatore e il Venditore che desidera usufruire del Servizio di Intermediazione sono regolati dalle Condizioni Generali di Servizio che gli saranno trasmesse durante la procedura di registrazione.

L'Operatore verifica l'identità dei Venditori professionali che desiderano utilizzare la Piattaforma. A tal fine, il Venditore è tenuto a fornire tutte le informazioni e la documentazione necessarie per la propria identificazione, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la denominazione legale, la sede, la partita IVA, i recapiti di contatto e visura camerale.

L'Operatore si riserva il diritto di rifiutare o sospendere la registrazione del Venditore in caso di mancata trasmissione di informazioni veritiere, incomplete o non aggiornate. Le informazioni fornite potranno essere rese disponibili agli Utenti.

8.2. Registrazione come Cliente

Qualsiasi Utente che desideri avere accesso a tutte le funzionalità offerte dalla Piattaforma dovrà prima creare un Account per diventare Cliente.

La registrazione sulla Piattaforma come Cliente è gratuita.

Per creare il proprio Account, l'Utente è invitato a fornire tutte le informazioni richieste e a creare le proprie Credenziali.

L'indirizzo e-mail e la password costituiscono le credenziali dell'Utente.

Ogni Utente si impegna a creare un solo e unico Account sulla Piattaforma. L'Operatore declina ogni responsabilità per le conseguenze dannose che potrebbero derivare dall'utilizzo di più Account per un solo Cliente.

L'Utente è interamente responsabile dell'esattezza e dell'aggiornamento dei dati comunicati nell'ambito dell'apertura e della gestione del proprio Account.

L'Utente che desidera diventare Cliente si impegna a fornire all'Operatore dati esatti, veritieri e aggiornati, che non ledano in alcun modo i diritti di terzi, e a comunicare all'Operatore ogni aggiornamento necessario dei dati comunicati al momento della registrazione.

Il Cliente, prima di effettuare l'ordine, dichiara:

- Di avere la piena capacità giuridica che gli consente di impegnarsi ai sensi delle presenti CGU e di stipulare qualsiasi eventuale Contratto di Vendita



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

- 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 ad un uso strettamente personale.

Infine, l'Utente dovrà accettare le presenti CGU prima di completare la registrazione.

8.2.1. Credenziali

L'Utente sarà l'unico responsabile dell'utilizzo delle proprie Credenziali o delle azioni compiute tramite il proprio Account.

Nel caso in cui un Utente divulghi o utilizzi le proprie Credenziali in modo contrario alla loro destinazione, l'Operatore potrà quindi cancellare il suo Account senza preavviso né indennizzo.

In nessun caso l'Operatore potrà essere ritenuto responsabile in caso di usurpazione dell'identità di un Utente. Qualsiasi accesso e azione effettuati dall'Account di un Utente saranno considerati come effettuati da tale Utente, nella misura in cui l'Operatore non ha l'obbligo e non dispone dei mezzi tecnici che gli consentono di verificare l'identità delle persone che accedono alla Piattaforma da un Account.

Qualsiasi perdita, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato delle Credenziali di un Utente e le relative conseguenze sono di esclusiva responsabilità dell'Utente, che è tenuto a informare immediatamente l'Operatore tramite messaggio elettronico all'indirizzo seguente: [mailto: infoit@kiabi.com](mailto:infoit@kiabi.com)

8.2.2. Cancellazione

L'Utente può chiudere il proprio Account Cliente in qualsiasi momento contattando l'Operatore al seguente indirizzo: infoit@kiabi.com

L'Operatore provvederà a disattivare l'Account Cliente nel più breve tempo possibile e invierà all'Utente un'e-mail di conferma della chiusura dell'Account Cliente.

9. SERVIZI

9.1. Servizi accessibili a tutti gli Utenti

Tutti gli Utenti possono accedere gratuitamente alla Piattaforma e alle sue diverse funzionalità. Per accedere ai diversi Servizi offerti dall'Operatore, è necessario registrarsi come Cliente in conformità con l'articolo 7 del presente documento.

Il servizio principale offerto dall'Operatore consiste nel mettere in contatto i Venditori con i Clienti per la vendita di Prodotti.

9.2. Servizi offerti a tutti gli Utenti titolari di un Account Cliente

Creando un Account Cliente, ogni Utente potrà accedere alle seguenti funzionalità:

9.2.1. Ordini dei prodotti



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

Ogni Utente che ha creato un Account Cliente ha la possibilità di effettuare un Ordine di Prodotti offerti dai Venditori tramite la Piattaforma.

Ogni Ordine di Prodotti sarà regolato dal Contratto di Vendita, che è composto da:

- Scheda Prodotto e delle CGV specifiche del Venditore,
- eventualmente integrate o sostituite dalle Condizioni Commerciali della Piattaforma. In caso di lacune, mancanze o contraddizioni tra le CGV Specifiche del Venditore e le Condizioni Commerciali della Piattaforma, prevarranno le Condizioni Commerciali della Piattaforma.

I mezzi di pagamento offerti tramite la Piattaforma ai Clienti sono forniti dai Fornitori di Servizi di Pagamento, in conformità con le Condizioni Commerciali della Piattaforma.

9.2.2. Gestione degli ordini

Creando un Account Cliente, il Cliente potrà seguire e gestire i propri Ordini in corso, accedere alla cronologia di tutti i propri Ordini, effettuare un Ordine identico, richiedere la restituzione del Prodotto, contattare il Venditore.

9.3. Servizi offerti ai Venditori

Ferma restando la procedura di cui al precedente articolo 8.1, l'Operatore offre agli Utenti professionali la possibilità di diventare Venditori sulla Piattaforma al fine di poter beneficiare di alcuni Servizi descritti in dettaglio nelle CGS, e in particolare di poter essere messi in contatto con i Clienti per vendere i propri Prodotti.

10. OBBLIGHI DELLE PARTI

10.1. Obblighi degli Utenti

Nell'ambito dell'utilizzo della Piattaforma, ogni Utente si impegna a non violare l'ordine pubblico e a rispettare le leggi e i regolamenti in vigore, i diritti di terzi e le disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo.

Ogni Utente ha l'obbligo di:

- Comportarsi in modo leale e licito nei confronti dell'Operatore e dei terzi;
- Essere onesto e sincero nelle informazioni fornite all'Operatore e, se del caso, agli altri Utenti;
- Utilizzare la Piattaforma in conformità con lo scopo descritto nelle presenti CGU;
- Non distogliere la Piattaforma dal suo scopo per commettere reati, delitti o contravvenzioni puniti dal Codice penale o da qualsiasi altra legge;
- Non effettuare estrazioni sostanziali o ripetute del contenuto della Piattaforma in violazione dei diritti di produttore della banca dati dell'Operatore;
- Rispettare la privacy di terzi e la riservatezza delle comunicazioni;
- Rispettare i diritti di proprietà intellettuale dell'Operatore relativi agli elementi della Piattaforma e, se del caso, i diritti di proprietà intellettuale degli altri Utenti;
- Non violare, ai sensi degli articoli 615 ter e seguenti del Codice penale, i sistemi di trattamento automatizzato dei dati implementati sulla Piattaforma, in particolare attraverso pratiche quali lo *scraping*;
- Non utilizzare la Piattaforma per inviare messaggi non richiesti (pubblicitari o di altro tipo) in modo massiccio;
- Non diffondere dati che abbiano l'effetto di ridurre, disorganizzare, rallentare o interrompere il normale funzionamento della Piattaforma.



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

Nel rispetto delle disposizioni legali e regolamentari vigenti e in conformità con la legge 47 del 8 febbraio 1948 relativa alla libertà di stampa, l'Utente si impegna a non diffondere messaggi o informazioni:

- Costituenti diffamazione nei confronti dell'Operatore o degli Utenti della Piattaforma;
- Contrari all'ordine pubblico e al buon costume;
- Di carattere offensivo, diffamatorio, razzista, xenofobo, discriminatorio o lesivo dell'onore o della reputazione altrui;
- Che incitano alla discriminazione, all'odio verso una persona o un gruppo di persone a causa della loro origine o appartenenza o non appartenenza a una determinata etnia, nazione, razza o religione;
- Minacciosi nei confronti di una persona o di un gruppo di persone;
- Di carattere pedofilo;
- Che incitano a commettere un reato, un crimine o un atto di terrorismo o che fanno apologia di crimini di guerra o crimini contro l'umanità;
- Che incitano al suicidio;
- Che consentano a terzi di procurarsi direttamente o indirettamente software pirata, numeri di serie di software, software che consentano atti di pirateria e intrusione nei sistemi informatici e di telecomunicazione, virus e altre bombe logiche e, in generale, qualsiasi strumento software o altro che consenta di ledere i diritti altrui e la sicurezza delle persone e dei beni;
- Di natura commerciale (prospezione, ecc.).

10.2. Obblighi dell'Operatore

L'Operatore agisce in qualità di mero prestatore di servizi di intermediazione tecnica.

L'Operatore non esercita alcuna attività di selezione, modifica, promozione o controllo dei Contenuti pubblicati dai Venditori e non interviene nella determinazione dei prezzi, delle condizioni di vendita o delle politiche commerciali dei Venditori.

Di conseguenza, l'Operatore non può essere ritenuto responsabile del contenuto, della veridicità, della liceità o della conformità dei Contenuti pubblicati dai Venditori.

L'obbligo generale dell'Operatore è un obbligo di mezzi.

L'Operatore si impegna a mettere in atto tutti i mezzi necessari per garantire la continuità dell'accesso e dell'utilizzo della Piattaforma 7 giorni su 7 e 24 ore su 24.

L'Operatore richiama tuttavia l'attenzione degli Utenti sul fatto che gli attuali protocolli di comunicazione via Internet non consentono di garantire in modo certo e continuo la trasmissione degli scambi elettronici (messaggi, documenti, identità del mittente o del destinatario).

Inoltre, in conformità con le disposizioni del Codice del consumo, in qualità di operatore di piattaforma online, l'Operatore si impegna a fornire informazioni chiare, trasparenti e leali sulle modalità del proprio intervento.

11. RESPONSABILITÀ

11.1. Principi generali

L'Operatore declina ogni responsabilità in particolare:



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

- In caso di impossibilità di accedere temporaneamente alla Piattaforma per operazioni di manutenzione tecnica o aggiornamento delle informazioni pubblicate. Gli Utenti riconoscono che l'Operatore non può essere ritenuto responsabile in caso di malfunzionamenti o interruzioni delle suddette reti di trasmissione;
- In caso di attacchi virali, intrusione illecita in un sistema automatizzato di trattamento dei dati;
- In caso di utilizzo anomalo o illegale della Piattaforma da parte di un Utente o di un terzo;
- In relazione al contenuto dei siti Internet di terzi a cui rimandano i collegamenti ipertestuali presenti sulla Piattaforma;
- In caso di mancato rispetto delle presenti CGU imputabile agli Utenti;
- In caso di ritardo o inadempimento dei propri obblighi, quando la causa del ritardo o dell'inadempimento è legata a un caso di forza maggiore come definito all'articolo 12 delle presenti CGU;
- In caso di cause estranee non imputabili all'Operatore;
- In caso di comportamento illecito di un Venditore o di un Utente, o di inadempimento contrattuale di cui un Venditore o un Utente si sia reso responsabile nell'ambito della vendita di un Prodotto;
- Qualsiasi problema riscontrato durante l'esecuzione dell'Ordine da parte del Venditore.

In caso di utilizzo anomalo o illecito della Piattaforma, l'Utente è l'unico responsabile dei danni causati a terzi e delle conseguenze di eventuali reclami o azioni che potrebbero derivarne.

L'Operatore è un intermediario tecnico e non esercita alcun controllo preventivo sulle offerte dei Venditori. Tuttavia, in caso di violazione delle normative applicabili, l'Operatore si riserva il diritto di sospendere l'accesso del Venditore e di rimuovere le sue offerte.

11.2. Status di host

Ad eccezione dei casi in cui l'Operatore agisca direttamente come venditore, gli Utenti riconoscono che l'Operatore ha la qualità di host ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento (UE) 2022/2065 (Digital Services Act).

A questo titolo, l'Operatore si riserva la possibilità di rimuovere qualsiasi contenuto che gli sia stato segnalato e che ritenga manifestamente illecito ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento (UE) 2022/2065 (Digital Services Act).

La segnalazione di contenuti manifestamente illeciti da parte di un Utente o di qualsiasi altro terzo deve avvenire tramite il modulo di segnalazione in conformità con l'articolo 7.2 delle CGU.

Ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento (UE) 2022/2065 (Digital Services Act), affinché sia valida, la segnalazione dell'Utente deve riportare i seguenti elementi:

- La data della segnalazione;
- Se il segnalante è una persona fisica: nome, cognome, professione, domicilio, nazionalità, data e luogo di nascita; se il richiedente è una persona giuridica: forma giuridica, denominazione, sede legale e organo che la rappresenta legalmente;
- Il nome e il domicilio del destinatario o, se si tratta di una persona giuridica, la sua denominazione e la sua sede legale;
- La descrizione dei fatti controversi e la loro ubicazione precisa;
- I motivi per cui il contenuto deve essere rimosso, compresa l'indicazione delle disposizioni di legge e delle giustificazioni di fatto;



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

- Copia della corrispondenza inviata all'autore o all'editore delle informazioni o delle attività controverse con richiesta di interruzione, rimozione o modifica, oppure la giustificazione per cui non è stato possibile contattare l'autore o l'editore.

11.3. Controversie tra Clienti e Venditori

Ad eccezione dei casi in cui l'Operatore è il venditore, si precisa che qualsiasi controversia insorta tra un Cliente e un Venditore dovrà essere risolta tra loro, restando il Venditore l'unico responsabile della vendita e della consegna dei Prodotti ordinati tramite la Piattaforma.

Quando il Cliente contatta il servizio clienti dell'Operatore per presentare un reclamo relativo a un Venditore, l'Operatore inoltrerà il reclamo al Venditore coinvolto, che sarà l'unico responsabile della risoluzione della controversia.

In ogni caso, la parte interessata dal reclamo dell'Utente si impegna a rispondere al reclamo nel più breve tempo possibile.

Attento all'immagine della propria Piattaforma, l'Operatore invita le parti a compiere ogni sforzo per risolvere in modo amichevole qualsiasi controversia in cui potrebbero essere coinvolte.

Si precisa tuttavia che gli Utenti potranno rivolgersi all'Operatore in qualità di mediatore, secondo le modalità indicate sulla Piattaforma.

12. FORZA MAGGIORE

La responsabilità dell'Operatore non potrà essere invocata se l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento di uno degli obblighi descritti nelle presenti CGU 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 alla sua obbligazione.

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 1463 e seguenti del Codice civile.

In caso di verificarsi di uno degli eventi sopra indicati, l'Operatore si adopererà per informare l'Utente nel più breve tempo possibile.

13. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

13.1. Titolarità dei diritti di proprietà intellettuale degli Utenti

Nell'ambito dell'utilizzo della Piattaforma, i Venditori possono presentare fotografie, marchi, loghi, disegni e altri modelli di loro proprietà o di terzi, ove autorizzati.



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

Qualsiasi Venditore che pubblichi un Contenuto tramite la Piattaforma garantisce di avere il diritto di rappresentare tutti i Contenuti e ne manterrà indenne l'Operatore.

In ogni caso, l'Operatore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile di un atto di contraffazione, data la sua semplice qualità di ospitante dei Contenuti pubblicati dai Venditori (ad eccezione dei casi in cui l'Operatore agisca in qualità di Venditore).

Il Venditore cede a titolo gratuito e non esclusivo all'Operatore tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi ai Contenuti eventualmente pubblicati sulla Piattaforma, alle condizioni definite di seguito:

- Il diritto di rappresentazione, e in particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: il diritto di comunicare, diffondere, divulgare al pubblico tutto o parte dei Contenuti, a fini di comunicazione interna o esterna, a titolo pubblicitario o promozionale, e con tutti i mezzi tecnici conosciuti o sconosciuti alla data odierna.
- Il diritto di riproduzione, in particolare, ma senza che tale elenco sia limitativo: il diritto di realizzare o far realizzare senza limitazioni di numero tutti gli originali, duplicati o copie di tutte o parte delle foto con tutti i mezzi tecnici conosciuti o sconosciuti alla data odierna.
- Il diritto di adattamento è da intendersi, fatto salvo il diritto morale, senza limitazioni di formati, colori e materiali, accompagnati da tutte le didascalie, i testi, le registrazioni o le aggiunte necessarie alla finalizzazione delle foto.

La presente cessione è valida in tutto il mondo e per tutta la durata dei diritti di proprietà intellettuale.

L'Utente riconosce, inoltre, di aver ottenuto l'espressa autorizzazione delle persone eventualmente presenti nella foto (o dei loro rappresentanti legali nel caso di minori), nonché dei titolari dei diritti sui beni presenti nelle foto, ai fini della pubblicazione, e si assume la piena responsabilità di tale pubblicazione nei confronti di terzi. L'Operatore non potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi violazione dei diritti all'immagine, ai beni o alla vita privata di tali terzi.

13.2. Titolarità dei diritti di proprietà intellettuale dell'Operatore

L'Utente riconosce i diritti di proprietà intellettuale dell'Operatore sulla Piattaforma, sui suoi componenti e sui contenuti ad essa relativi e rinuncia a contestare tali diritti in qualsiasi forma.

I marchi, i loghi, gli slogan, le grafiche, le fotografie, le animazioni, i video, le soluzioni software e i testi e qualsiasi altro contenuto presente sulla Piattaforma, **ad eccezione dei Contenuti pubblicati dai Venditori**, sono di proprietà intellettuale esclusiva dell'Operatore e non possono essere utilizzati o rappresentati senza espressa autorizzazione, pena l'avvio di azioni legali.

Qualsiasi rappresentazione o riproduzione, totale o parziale, della Piattaforma e del suo contenuto, con qualsiasi mezzo, senza la previa autorizzazione espressa dell'Operatore, è vietata e costituirà una contraffazione punibile ai sensi degli articoli 473 e 474 del Codice Penale.

In particolare, l'Operatore vieta espressamente:

- L'estrazione, mediante trasferimento permanente o temporaneo, di tutto o di una parte qualitativamente o quantitativamente sostanziale del contenuto della sua banca dati su un altro supporto, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma;
- Il riutilizzo, mediante la messa a disposizione del pubblico della totalità o di una parte qualitativamente o quantitativamente sostanziale del contenuto della banca dati, in qualsiasi forma;
- La riproduzione, l'estrazione o il riutilizzo, con qualsiasi mezzo, compresi i metodi assimilabili allo *scraping* dei contenuti (fotografie, descrizioni, ecc.) pubblicati dall'Operatore o da un Venditore.

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

L'accettazione delle presenti CGU implica il riconoscimento da parte degli Utenti dei diritti di proprietà intellettuale dell'Operatore e l'impegno a rispettarli.

L'Operatore concede agli Utenti una licenza personale, non esclusiva e non trasferibile che li autorizza a utilizzare la Piattaforma e le informazioni in essa contenute in conformità con le presenti CGU.

Qualsiasi altro utilizzo della Piattaforma e del suo contenuto è escluso dall'ambito della presente licenza e non potrà essere effettuato senza la previa autorizzazione espressa dell'Operatore.

14. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'insieme della politica relativa al trattamento dei dati personali attuata dall'Operatore è descritta in dettaglio nella Politica sulla privacy della Piattaforma, disponibile qui: <https://www.kiabi.it/servizi/la-raccolta-dei-dati.html>. Per quanto riguarda i cookie utilizzati sulla Piattaforma, l'Utente è invitato a consultare l'Informativa sui cookie dell'Operatore accessibile all'indirizzo: <https://www.kiabi.it/servizi/la-raccolta-dei-dati.html#cookie>

15. SISTEMA INTERNO DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Gli Utenti sono informati che l'Operatore sta lavorando alla messa a disposizione di un sistema di trattamento dei reclami accessibile dal sito kiabi.it, che consentirà loro di segnalare all'Operatore qualsiasi reclamo relativo a una decisione dell'Operatore per un periodo pari a 6 mesi successivi alla data in cui l'Utente ha conosciuto la decisione. In attesa dell'attuazione di tale sistema, gli Utenti possono inviare la loro richiesta al seguente indirizzo: infoit@kiabi.com, specificando che si tratta di un reclamo relativo all'utilizzo del marketplace e allegando le eventuali precedenti comunicazioni via e-mail.

I reclami saranno trattati entro un termine ragionevole, in modo trasparente e nel rispetto del principio di parità di trattamento tra situazioni equivalenti.

L'Utente avrà la possibilità di chiarire i fatti nell'ambito della procedura interna di trattamento dei reclami.

L'Operatore trasmetterà all'Utente la motivazione che includerà:

- la decisione dell'Operatore (ad esempio, rendere impossibile l'accesso al contenuto);
- i fatti e le circostanze che hanno portato a tale decisione;
- le possibilità di ricorso contro tale decisione (risoluzione extragiudiziale delle controversie).

In caso di frequenti reclami infondati da parte dell'Utente, l'Operatore può, previa comunicazione, sospendere il trattamento dei suoi reclami.

Qualsiasi controversia relativa a una decisione presa dall'Operatore, comprese i reclami che non sono stati risolti dal sistema interno di trattamento dei reclami, può essere sottoposta dall'Utente all'organo di risoluzione extragiudiziale delle controversie individuato ai sensi dell'articolo 19.1 delle CGU.

16. VALIDITÀ DELLE CGU

Qualora una qualsiasi delle disposizioni delle presenti CGU fosse dichiarata nulla in virtù di una disposizione legislativa o regolamentare in vigore e/o di una decisione giudiziaria passata in giudicato, essa sarà considerata non scritta ma non pregiudicherà in alcun modo la validità delle altre clausole che rimarranno pienamente applicabili.

Tale modifica o decisione non autorizza in alcun caso gli Utenti a ignorare le presenti Condizioni Generali di Utilizzo.

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

17. MODIFICA DELLE CGU

Le presenti CGU si applicano a tutti gli Utenti che navigano sulla Piattaforma.

Le CGU possono essere modificate e aggiornate dall'Operatore in qualsiasi momento, in particolare per adeguarsi all'evoluzione legislativa o normativa.

Le CGU applicabili sono quelle in vigore al momento della navigazione sulla Piattaforma.

18. DISPOSIZIONI GENERALI

Qualsiasi domanda relativa all'utilizzo o al funzionamento della Piattaforma può essere inviata via e-mail al seguente indirizzo: infoit@kiabi.com.

Il fatto che una delle Parti non abbia richiesto l'applicazione di una qualsiasi clausola delle presenti CGU, sia in modo permanente che temporaneo, non potrà in alcun caso essere considerato come una rinuncia a tale clausola.

In caso di difficoltà di interpretazione tra uno qualsiasi dei titoli che figurano all'inizio delle clausole e una qualsiasi di queste ultime, i titoli saranno dichiarati inesistenti.

19. COMPETENZA E DIRITTO APPLICABILE

Le presenti CGU e i rapporti tra l'utente e l'operatore sono regolati dal diritto italiano.

In caso di controversia tra l'Operatore e un Utente in merito all'interpretazione, all'esecuzione o alla risoluzione delle presenti, le Parti si adopereranno per risolverla in via amichevole. In tal caso, l'Utente è invitato a contattare innanzitutto l'Operatore tramite e-mail all'indirizzo seguente: infoit@kiabi.com.

19.1 Risoluzione extragiudiziale delle controversie

Qualsiasi controversia derivante da una decisione presa dall'Operatore, nonché i reclami che non sono stati risolti dal sistema interno di trattamento dei reclami, possono essere sottoposti dall'Utente all'organo di risoluzione extragiudiziale delle controversie certificato ai sensi del comma 3 dell'articolo 21 del Regolamento (UE) 2022/2065 (Digital Services Act). Gli organi certificati alla data odierna sono elencati al seguente indirizzo: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

Si precisa, a tutti gli effetti, che l'Operatore può rifiutarsi di impegnarsi con tale organo di risoluzione extragiudiziale delle controversie se una controversia relativa alle stesse informazioni e agli stessi motivi di illegalità o incompatibilità del contenuto è già stata risolta. L'organo di risoluzione extragiudiziale delle controversie certificato non ha il potere di imporre alle parti una risoluzione vincolante della controversia.

I vantaggi del ricorso a tale organo sono:

- La risoluzione della controversia è accessibile gratuitamente o dietro pagamento di una somma simbolica da parte dell'Utente.
- Gli organismi sono certificati dall'Unione Europea, che ne garantisce **l'imparzialità e l'indipendenza, la competenza, l'accessibilità e l'efficacia**.
- Solo gli organismi con sede nell'UE possono essere certificati come organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Ciò garantisce che tali organismi operino nel quadro normativo dell'UE, contribuendo così ad un approccio armonizzato alla risoluzione delle controversie.

19.2. Conciliazione paritetica



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

In caso di controversie derivanti dal presente rapporto contrattuale, le parti si impegnano a cercare una soluzione amichevole prima di intraprendere qualsiasi azione legale. Ai sensi dell'articolo 49, comma 1, lettera v), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), informiamo della possibilità di ricorrere alla procedura di conciliazione paritetica. Trascorsi 45 giorni dalla presentazione del reclamo all'azienda e in assenza di risposta, è possibile attivare la procedura di cui sopra. Qualora si decida di avvalersi della procedura di conciliazione paritetica, è necessario inviare la richiesta al seguente indirizzo: conciliazione@consorzionetcomm.it o al numero di fax 02/87181126. Per ulteriori informazioni, consultare il http://www.consorzionetcomm.it/Spazio_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/LaConciliazione-Paritetica.kl.

Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione delle norme sarà soggetta alla giurisdizione italiana e alla legge italiana..

19.3 Ricorso giudiziario

Nel caso in cui la mediazione fallisca o non sia prevista, il foro competente sarà quello del luogo di residenza del convenuto.

20. Punto di contatto unico

L'Operatore ha designato come unico punto di contatto:

- per le comunicazioni con le autorità degli Stati membri, la Commissione europea, il comitato europeo per i servizi digitali: info@kiabi.com
- per i destinatari del servizio: infoit@kiabi.com

Tali comunicazioni possono essere effettuate in francese, in inglese o in italiano.

