



## CONDICIONES GENERALES DE USO MARKETPLACE

Última actualización: 28/11/2025

### Preámbulo

La empresa **KWEB**, sociedad por acciones simplificada con socio único, inscrita en el Registro Mercantil de Lille Métropole con el número 795 157 825, con domicilio social en 4A RUE DU MOULIN DE LEZENNES 59260 LEZENNES (en adelante, «el Operador») edita y explota la plataforma de Internet accesible en la dirección <https://www.kiabi.es/> (en adelante, «la Plataforma»).

Las siguientes disposiciones establecen las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma (en adelante, las «CGU») propuestas por la empresa KWEB.

#### Datos identificativos de la empresa:

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

Capital social: 58 922 010 €

N.º de IVA: FR29344103270

Inscrita en Francia en el Registro Mercantil de LILLE METROPOLE con el número B 344 103 270

Teléfono: (00 33) 03 20 81 45 00

Fax: (00 33) 03 20 81 49 15

Correo electrónico: [contacto@kiabi.com](mailto:contacto@kiabi.com)

Sitio web alojado por GOOGLE CLOUD PLATFORM GCP, un servicio prestado por Google Ireland Limited, con sede en Gordon House, Barrow Street, Dublín 4, Irlanda. Tel.: 00353 1436 1000

La Plataforma está integrada en el sitio web de comercio electrónico [www.kiabi.es](http://www.kiabi.es), operado por otra empresa del grupo Kiabi, la empresa Kiabi Europe.

La Plataforma del Operador ofrece un servicio de intermediación en línea entre vendedores profesionales (en adelante, «los Vendedores») y clientes consumidores (en adelante, «los Clientes») para la compra de productos textiles, artículos para el hogar y la familia, juguetes, cosméticos, productos para animales y cualquier otro producto que complete la oferta propuesta en el Sitio web del Operador, excluyendo expresamente los productos alimentarios (en adelante, «los Productos»).

En este contexto, se recuerda que la empresa KWEB actúa como Operador de la Plataforma, como simple intermediario técnico. Su función se limita a alojar las ofertas de los Vendedores en la Plataforma y a poner en contacto a estos últimos con los Clientes.

**Otra empresa del grupo del Operador, KIABI ESPAÑA KSCE, S.A.**, sociedad válidamente constituida por tiempo indefinido ante D. Pedro F. Conde Martín de Hijas, Notario del Ilustre Colegio Notarial de Madrid, el día 29 de junio de 1995, bajo el número 1606 de su protocolo e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el tomo 9807, folio 104, hoja M-157493, inscripción 4ª, cuyo domicilio social se encuentra en calle Calderilla 1, local 006, Centro Comercial Islazul, 28054, Madrid, **actúa en calidad de Vendedor cuando los Productos vendidos son ofrecidos directamente por KIABI.**

**CUALQUIER USO DE LA PLATAFORMA, POR CUALQUIER MOTIVO, IMPLICA LA ACEPTACIÓN IRREVOCABLE Y SIN RESERVAS POR PARTE DEL USUARIO DE LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES DE USO (CGU).**



---

## 1. OBJETO

Las CGU celebradas entre el Operador y el Usuario tienen por objeto establecer los derechos y obligaciones respectivos de las Partes en el marco de la utilización de la Plataforma y de todos los Servicios que en ella se ofrecen.

Además, proporcionan al Usuario, de forma clara, leal y transparente, toda la información legalmente obligatoria.

La venta de los Productos por parte del Vendedor al Cliente se rige por el Contrato de Venta, compuesto por las Condiciones Comerciales de la Plataforma, la Ficha del Producto y las CGV del Vendedor. En caso de laguna, ausencia o contradicción entre los documentos, prevalecerán las Condiciones Comerciales de la Plataforma.

La venta de productos vendidos directamente por KIABI se rige por las CGV de KIABI, disponibles aquí: <https://www.kiabi.es/servicios/cgv.html>.

---

## 2. DEFINICIONES

Los términos que se mencionan a continuación tienen, en las presentes Condiciones Generales de Uso, el siguiente significado:

- **«Cliente»:** designa a cualquier persona física con la condición de consumidor que accede a la Plataforma y realiza un Pedido de Productos a un Vendedor.
- **«CGV del Vendedor »:** designa las condiciones generales de venta del Vendedor, descargadas en su cuenta, que regulan la venta de sus Productos. Las CGV del Vendedor se completan con las Condiciones Comerciales de la Plataforma. En caso de contradicción, las Condiciones Comerciales de la Plataforma prevalecerán sobre las CGV del Vendedor.
- **«Pedido»:** se refiere a la compra de un Producto realizada por un Cliente en la Plataforma.
- **«Cuenta de cliente»:** designa la interfaz alojada en la Plataforma en la que se agrupan todos los datos facilitados por el Cliente o el Usuario y que le permiten beneficiarse de los Servicios. El acceso a la Cuenta de cliente se realiza mediante los Identificadores.
- **«Condiciones Comerciales de la Plataforma»:** se refiere a las condiciones comerciales aplicables a la venta de cualquier Producto a través de la Plataforma y que completan, en su caso (en caso de laguna o contradicción), las CGV Específicas del Vendedor.
- **«Condiciones Generales de Uso» o «CGU»:** se refiere a las presentes condiciones contractuales disponibles al pie de cada página de la Plataforma, con el fin de regular el uso de la misma por parte de cualquier Usuario, así como las condiciones aplicables a la venta de cualquier Producto a través de la Plataforma y que completan, en su caso (en caso de laguna o contradicción), las CGV Específicas del Vendedor.
- **«Condiciones Generales de Servicio» o «CGS»:** se refiere a las condiciones contractuales que regulan la prestación de los Servicios de la Plataforma por parte del Operador a los Vendedores.
- **«Contrato de venta»:** se refiere al conjunto contractual que regula la venta del Producto a través de la Plataforma entre el Cliente y el Vendedor. El Contrato de venta se compone de la Ficha del Producto y de las CGV Específicas del Vendedor, que pueden completarse o incluso sustituirse por las Condiciones Comerciales de la Plataforma. En caso de laguna, ausencia o contradicción entre los documentos, prevalecerán las Condiciones Comerciales de la Plataforma.
- **«Condiciones Generales de Venta del Vendedor»:** se refiere a las condiciones generales de venta del vendedor que rigen la venta a distancia de sus productos.



- **«Contenidos»:** se refiere al conjunto de informaciones, textos, logotipos, marcas, animaciones, dibujos y modelos, fotografías, datos y, en general, todos los elementos y contenidos del Vendedor publicados en la Plataforma según las modalidades, la forma y las condiciones que se le proponen en el marco de los Servicios.
- **«Ficha del Producto»:** se refiere a la oferta comercial relacionada con un Producto, que debe proporcionar toda la información esencial exigida por la ley.
- **«Identificadores»:** designa el elemento de identificación y la contraseña del Usuario, necesarios para acceder a su Cuenta de Cliente en la Plataforma.
- **«Plataforma»:** se refiere a la plataforma en línea accesible en la siguiente dirección: <https://www.kiabi.com/>. La Plataforma agrupa todas las páginas web, Servicios y funcionalidades ofrecidos a los Usuarios.
- **«Parte(s)»:** en plural, se refiere al Operador y al Usuario. En singular, se refiere al Operador o al Usuario.
- **«Proveedor de servicios de pago» o «PSP»:** designa a la empresa, titular de una autorización bancaria, que presta, a través del Operador, servicios de pago a los Vendedores para permitirles cobrar los pagos de los Clientes. Los fondos obtenidos a través de las transacciones realizadas en el Marketplace se mantienen en una cuenta separada, abierta en una entidad de crédito independiente, distinta de las cuentas de KWEB y del PSP, conforme a la normativa aplicable sobre protección de fondos de usuarios de servicios de pago. El Operador se compromete a transferir dichos fondos a las cuentas bancarias de los Vendedores tan pronto como se registren en la cuenta segregada y, en todo caso, no más tarde del siguiente día hábil a su recepción.  
El Cliente puede impugnar una orden de pago no autorizada durante un plazo de trece (13) meses desde el cargo en la cuenta utilizada.  
Los proveedores de servicios de pago del Operador son:
  - Para el procesamiento y aceptación de pagos (servicios de adquirencia): MONEXT, sociedad por acciones simplificada, con un capital de 63.968.460 €, inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el número 503 185 001, con domicilio en 5, Place de la Pyramide, 92800 Puteaux, y autorizada como Entidad de Pago por la ACPR con el número 77558.
  - Para la transferencia de fondos al Vendedor: MANGOPAY SA, sociedad anónima de derecho luxemburgués, con un capital de 6.200.000 €, con domicilio en 2, avenue Amélie, L-1125 Luxemburgo, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Luxemburgo con el número B173459, y registrada como entidad de dinero electrónico con autorización CSSF número W0000000.
- **«Producto»:** designa los bienes de equipamiento para el hogar y la familia, juguetes, cosméticos, productos para animales y cualquier producto que complete la oferta propuesta en el Sitio web del Operador, ofrecido al Cliente por el Vendedor en la Plataforma, excluyendo expresamente los productos alimentarios.
- **«Servicios»:** se refiere al conjunto de servicios ofrecidos por el Operador a los Usuarios a través de la Plataforma.
- **«Servicio de intermediación»:** se refiere a la posibilidad de que el Vendedor ofrezca sus Productos en la Plataforma y se ponga automáticamente en contacto con un Cliente.
- **«Sitio web»:** se refiere al sitio web principal del Operador, en el que se integra la Plataforma, accesible en particular desde la dirección <https://www.kiabi.es/>.
- **«Usuario»:** se refiere a cualquier persona que acceda y navegue por la Plataforma, ya sea Vendedor, Cliente o simple internauta.



- **«Vendedor»:** se refiere a cualquier profesional que haya suscrito los Servicios ofrecidos por el Operador en la Plataforma.

### **3. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA ESPECÍFICAS DE CADA VENDEDOR Y DE LAS CONDICIONES COMERCIALES DE LA PLATAFORMA**

---

**Todo Pedido implica necesariamente la aceptación sin reservas de las CGV Específicas del Vendedor y de las Condiciones Comerciales de la Plataforma.**

El Cliente deberá aceptar las Condiciones Comerciales de la Plataforma en el momento de realizar el Pedido de un Producto al Vendedor. Deben consultarse y aceptarse expresamente antes de realizar cualquier Pedido.

El Operador se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes CGU. Por lo tanto, el Usuario se compromete a leerlas atentamente al acceder a la Plataforma y se le invita a descargarlas, imprimirlas y conservar una copia.

Se precisa que las CGU se encuentran referenciadas al pie de cada página de la Plataforma mediante un hipervínculo y, por lo tanto, pueden consultarse en cualquier momento.

### **4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

---

Al utilizar la Plataforma, el Usuario reconoce disponer de los medios y habilidades necesarias para utilizar las funcionalidades ofrecidas en la Plataforma.

El equipo necesario para acceder y utilizar la Plataforma corre a cargo del Usuario, al igual que los gastos de telecomunicaciones que pueda suponer su uso.

El Usuario se compromete a cumplir las especificaciones técnicas relativas al depósito o la inserción de Contenidos en la Plataforma, en particular cualquier límite de peso, tamaño, dimensión, carácter, formato u otro relativo a los Contenidos que desee depositar en la Plataforma por cualquier motivo.

### **5. FUNCIÓN DEL OPERADOR EN LA PLATAFORMA**

---

La Plataforma editada por el Operador consiste en poner en contacto, por vía electrónica, a los Vendedores y los Clientes con vistas a la venta de los Productos. El Operador actúa como simple intermediario en la Plataforma.

El Operador no ejerce ningún control sobre la ejecución de las ventas de los Productos y no interviene en la transacción realizada entre el Cliente y el Vendedor. Por lo tanto, el Contrato de Venta se celebra exclusiva y directamente entre el Cliente y el Vendedor, actuando el Operador como mero intermediario técnico.

Las indicaciones sobre los precios y las descripciones de los Productos son establecidas por los Vendedores bajo su entera responsabilidad.

Las CGU no confieren en ningún caso a los Usuarios la condición de empleado, mandatario, agente o representante del Operador.

Se precisa que KIABI tiene la posibilidad de ofrecer directamente en la Plataforma la venta de sus propios productos. En este caso, la sociedad KIABI ESPAÑA KSCE, S.A., empresa del grupo del Operador, será la que ofrezca a la venta los productos KIABI. Se informará al Usuario de quién es el Vendedor del producto mediante la siguiente mención: «*Vendido y enviado por*», con la indicación del nombre del Vendedor tercero.

Como operador de una plataforma en línea, el Operador actúa de forma neutral, clara y transparente.



---

## 6. CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS

---

La política de clasificación de productos está disponible en el siguiente enlace: [Política de clasificación de productos](#).

Esta política está sujeta a cambios y debe consultarse periódicamente, lo que el Usuario reconoce expresamente.

---

## 7. MODERACIÓN EN LA PLATAFORMA

---

### 7.1. Notificación de contenidos ilícitos

El Operador pone a disposición de los Usuarios un mecanismo de notificación de contenidos ilícitos accesible en la siguiente dirección: <https://www.kiabi.com/signalement>

Toda notificación de contenido ilícito deberá incluir:

- La descripción del contenido litigioso,
- El motivo de la notificación,
- La URL del Producto en cuestión,
- La identidad del notificante

El Operador se compromete a tramitar estas denuncias en los plazos establecidos por la normativa aplicable.

Se enviará automáticamente un acuse de recibo al notificante para confirmarle que el Operador ha recibido la notificación.

Cualquier notificación dará lugar a la retirada preventiva del producto. Se retirará toda la ficha del producto, incluidas las ofertas que no hayan sido seleccionadas para aparecer en la buy box (mecanismo descrito en el artículo 6 de las presentes Condiciones Generales de Uso).

Los contenidos ilícitos denunciados por las autoridades, los denunciantes de confianza designados por la ARCOM (e-enfance) y por la CNMC en España y los Estados miembros serán tratados de forma prioritaria de conformidad con la normativa vigente.

En caso de suministro frecuente de Contenidos ilícitos o de denuncias frecuentes e infundadas, el Operador podrá, previa advertencia:

- Suspender el acceso del Usuario a los Servicios y/o a la Plataforma.
- Suspender el tratamiento de sus denuncias.

Si el Usuario no acepta la decisión del Operador, dispone de varias vías de recurso, en particular una reclamación mediante el mecanismo puesto a su disposición por el Operador, la mediación, el recurso a un órgano extrajudicial de resolución de litigios o el recurso judicial, a elección del Usuario, de conformidad con los artículos 15 y 19 de las CGU.

Las denuncias solo pueden realizarse a través del formulario para garantizar una trazabilidad exhaustiva. Por lo tanto, los Usuarios reconocen expresamente y aceptan que cualquier denuncia realizada fuera del formulario no será tenida en cuenta por el Operador.

### 7.2 Moderación de opiniones

El Operador permite a los clientes publicar opiniones sobre los productos vendidos en el Sitio, así como sobre los Vendedores terceros de la Plataforma.

La política que rige la publicación de opiniones de clientes está disponible en el siguiente enlace: [Política de opiniones de clientes](#).

Esta política está sujeta a cambios y debe consultarse periódicamente, lo que el Usuario reconoce expresamente.



---

## 8. CONDICIONES DE ACCESO Y REGISTRO

---

Cualquier Usuario puede acceder a la Plataforma. El Usuario que desee registrarse en la Plataforma deberá seguir los pasos que se describen a continuación:

### 8.1. Inscripción como vendedor

Para poder aparecer en la Plataforma, se invita al Vendedor a ponerse en contacto con el Operador por cualquier medio, en particular a través del enlace de contacto «Convertirse en vendedor» que aparece en la parte inferior de la página web.

El registro y las relaciones contractuales entre el Operador y el Vendedor que desee beneficiarse del Servicio de Intermediación se rigen por las Condiciones Generales de Servicio que se le enviarán durante el proceso de registro.

### 8.2. Inscripción como Cliente

Todo Usuario que desee acceder a todas las funcionalidades ofrecidas por la Plataforma deberá crear previamente una Cuenta para convertirse en Cliente.

El registro en la Plataforma como Cliente es gratuito.

Para crear su Cuenta, se le pedirá al Usuario que proporcione toda la información necesaria y que cree sus Datos de Identificación.

La dirección de correo electrónico y la contraseña constituyen los Identificadores del Usuario.

Todo Usuario se compromete a crear una única Cuenta en la Plataforma. El Operador declina toda responsabilidad por las consecuencias perjudiciales que pudiera tener el uso de varias Cuentas por un mismo Cliente.

El Usuario es plenamente responsable de la exactitud y actualización de los datos facilitados en el marco de la apertura y gestión de su Cuenta.

El Usuario que desee convertirse en Cliente se compromete a proporcionar al Operador datos exactos, veraces y actualizados, que no vulneren en modo alguno los derechos de terceros, y a comunicar al Operador cualquier actualización necesaria de los datos facilitados durante su registro.

Antes de realizar su pedido, el Cliente declara:

- Tener plena capacidad jurídica para comprometerse en virtud de las presentes CGU y celebrar cualquier posible Contrato de Venta.
- No realizar compras de Productos con el fin de revenderlos.
- Que la compra de Productos en la Plataforma no guarda relación directa con su actividad profesional y se limita a un uso estrictamente personal.

Por último, el Usuario deberá aceptar las presentes CGU antes de finalizar su registro.

#### 8.2.1. Credenciales

El Usuario será el único responsable del uso de sus credenciales o de las acciones realizadas a través de su Cuenta.

En caso de que un Usuario divulgue o utilice sus Identificadores de forma contraria a su finalidad, el Operador podrá eliminar su Cuenta sin previo aviso ni indemnización.



---

En ningún caso el Operador se hará responsable en caso de usurpación de la identidad de un Usuario. Todo acceso y acción realizados desde la Cuenta de un Usuario se considerarán realizados por dicho Usuario, en la medida en que el Operador no tenga la obligación ni disponga de los medios técnicos que le permitan verificar la identidad de las personas que acceden a la Plataforma desde una Cuenta.

Cualquier pérdida, desvío o uso no autorizado de los Identificadores de un Usuario y sus consecuencias son responsabilidad exclusiva del Usuario, quien deberá notificarlo al Operador sin demora, mediante un mensaje electrónico enviado a la siguiente dirección: [contacto@kiabi.com](mailto:contacto@kiabi.com).

### 8.2.2. Baja

El Usuario puede cerrar su Cuenta de Cliente en cualquier momento poniéndose en contacto con el Operador en la siguiente dirección: [contacto@kiabi.com](mailto:contacto@kiabi.com).

El Operador procederá a desactivar la Cuenta de Cliente lo antes posible y enviará al Usuario un correo electrónico confirmando el cierre de su Cuenta de Cliente.

## 9. SERVICIOS

---

### 9.1. Servicios accesibles a todos los Usuarios

Todo Usuario puede acceder gratuitamente a la Plataforma, así como a sus diferentes funcionalidades. Para acceder a los diferentes Servicios ofrecidos por el Operador, será necesario registrarse como Cliente de conformidad con el artículo 7 de las presentes Condiciones Generales.

El principal Servicio ofrecido por el Operador consiste en poner en contacto a los Vendedores con los Clientes para la venta de Productos.

### 9.2. Servicios ofrecidos a todos los usuarios que tengan una cuenta de cliente

Al crear una Cuenta de Cliente, cualquier Usuario podrá acceder a las siguientes funciones:

#### 9.2.1. Pedidos de productos

Todo Usuario que haya creado una Cuenta de Cliente tiene la posibilidad de realizar un Pedido de Productos ofrecidos por los Vendedores a través de la Plataforma.

Todo Pedido de Productos se registrará por el Contrato de Venta, que se compone de:

- la ficha del producto y las CGV específicas del Vendedor,
- que podrán completarse o sustituirse por las Condiciones Comerciales de la Plataforma. En caso de laguna, ausencia o contradicción entre las CGV específicas del Vendedor y las Condiciones Comerciales de la Plataforma, prevalecerán las Condiciones Comerciales de la Plataforma.

Los medios de pago ofrecidos a los Clientes a través de la Plataforma son proporcionados por los Proveedores de Servicios de Pago, de conformidad con las Condiciones Comerciales de la Plataforma.

#### 9.2.2. Gestión de los pedidos

Al crear una Cuenta de Cliente, el Cliente podrá seguir y gestionar sus Pedidos en curso, acceder al historial de todos sus Pedidos, realizar un Pedido idéntico, solicitar la devolución del Producto y ponerse en contacto con el Vendedor.



---

### 9.3. Servicios ofrecidos a los Vendedores

El Operador ofrece a los Usuarios profesionales la posibilidad de convertirse en Vendedores en la Plataforma para poder beneficiarse de determinados Servicios detallados en las CGS, y en particular, poder ponerse en contacto con Clientes para vender sus Productos.

## 10. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

---

### 10.1. Obligaciones de los Usuarios

En el marco de la utilización de la Plataforma, cada Usuario se compromete a no atentar contra el orden público y a cumplir las leyes y reglamentos vigentes, a respetar los derechos de terceros y las disposiciones de las presentes Condiciones Generales de Uso.

Cada Usuario tiene la obligación de:

- Comportarse de manera leal y lícita con respecto al Operador y a terceros;
- Ser honesto y sincero en la información facilitada al Operador y, en su caso, a los terceros Usuarios;
- Utilizar la Plataforma de conformidad con su finalidad, tal y como se describe en las presentes CGU;
- No desviar la finalidad de la Plataforma para cometer delitos, faltas o infracciones castigadas por el Código Penal o por cualquier otra ley;
- No realizar extracciones sustanciales o repetidas del contenido de la Plataforma que vulneren los derechos del Operador como productor de la base de datos;
- Respetar la privacidad de terceros y la confidencialidad de los intercambios;
- Respetar los derechos de propiedad intelectual del Operador sobre los elementos de la Plataforma y, en su caso, los derechos de propiedad intelectual de los demás Usuarios;
- No intentar infringirlos sistemas de tratamiento automatizado de datos implementados en la Plataforma, en particular mediante prácticas como el *scraping*, de conformidad con la legislación aplicable;
- No utilizar la Plataforma para enviar mensajes masivos no solicitados (publicitarios o de otro tipo);
- No difundir datos que tengan por efecto reducir, desorganizar, ralentizar o interrumpir el funcionamiento normal de la Plataforma.

En cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, el Usuario se compromete a no difundir mensajes o información:

- Que constituyan una difamación ilícita contra el Operador o los Usuarios de la Plataforma;
- Contrarias al orden público y a las buenas costumbres;
- De carácter injurioso, difamatorio, racista, xenófobo, revisionista o que atenten contra el honor o la reputación de terceros;
- Que inciten a la discriminación o al odio hacia una persona o un grupo de personas por su origen o por su pertenencia o no pertenencia a una etnia, una nación, una raza o una religión determinada;
- Que amenacen a una persona o a un grupo de personas;
- De carácter pedófilo;
- Que inciten a cometer un delito, un crimen o un acto de terrorismo o que aprueben los crímenes de guerra o los crímenes contra la humanidad;
- Que inciten al suicidio;



- Que permita a terceros obtener, directa o indirectamente, software pirateado, números de serie de software, software que permita actos de piratería e intrusión en sistemas informáticos y de telecomunicaciones, virus y otras bombas lógicas y, en general, cualquier herramienta de software o de otro tipo que permita vulnerar los derechos de terceros y la seguridad de las personas y los bienes;
- De carácter comercial (prospección, etc.).

## 10.2. Obligaciones del Operador

La obligación general del Operador es una obligación de medios.

El Operador se compromete a poner todos los medios a su alcance para garantizar la continuidad del acceso y el uso de la Plataforma los 7 días de la semana y las 24 horas del día.

No obstante, el Operador advierte a los Usuarios de que los protocolos actuales de comunicación por Internet no permiten garantizar de forma segura y continua la transmisión de los intercambios electrónicos (mensajes, documentos, identidad del remitente o del destinatario).

Además, de conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable, en su calidad de operador de una plataforma en línea, el Operador se compromete a proporcionar información clara, transparente y leal sobre las modalidades de su intervención.

## 11. RESPONSABILIDAD

### 11.1. Principios generales

El Operador declina toda responsabilidad, en particular:

- En caso de imposibilidad de acceder temporalmente a la Plataforma por operaciones de mantenimiento técnico o actualización de la información publicada. Los Usuarios reconocen que el Operador no se hace responsable en caso de mal funcionamiento o interrupción de dichas redes de transmisión;
- En caso de ataques virales o intrusión ilícita en un sistema de tratamiento automatizado de datos.
- En caso de uso anormal o explotación ilícita de la Plataforma por parte de un Usuario o un tercero;
- En relación con el contenido de los sitios web de terceros a los que remiten los enlaces hipertextuales presentes en la Plataforma;
- En caso de incumplimiento de las presentes CGU imputable a los Usuarios;
- En caso de retraso o incumplimiento de sus obligaciones, cuando la causa del retraso o del incumplimiento esté relacionada con un caso de fuerza mayor tal y como se define en el artículo 11 de las presentes CGU;
- En caso de causa ajena no imputable al Operador;
- En caso de actuación ilícita de un Vendedor o Usuario, o de incumplimiento contractual por parte de un Vendedor o Usuario en el marco de la venta de un Producto;
- Cualquier problema que surja durante la ejecución del Pedido por parte del Vendedor.

En caso de uso anormal o explotación ilícita de la Plataforma, el Usuario será el único responsable de los daños causados a terceros y de las consecuencias de las reclamaciones o acciones que pudieran derivarse de ello.

El Operador es un intermediario técnico y no ejerce ningún control previo sobre las ofertas de los Vendedores. No obstante, en caso de incumplimiento manifiesto de la normativa aplicable, el Operador se reserva el derecho de suspender el acceso del Vendedor y eliminar sus ofertas.



## 11.2. KWEB, en calidad de proveedor de alojamiento

Salvo en el caso de que el Operador actúe directamente como vendedor, los Usuarios reconocen que el Operador tiene la condición de proveedor de servicios de alojamiento en el sentido establecido en la normativa vigente.

A este respecto, el Operador se reserva el derecho de retirar cualquier contenido que le haya sido señalado y que considere manifiestamente ilícito, de acuerdo a lo regulado en la normativa vigente..

La notificación de contenidos manifiestamente ilícitos por parte de un Usuario o cualquier otro tercero deberá realizarse a través del formulario de notificación, de conformidad con el artículo 7.2 de las CGU.

De acuerdo a la legislación de aplicación, para que la notificación del Usuario sea válida, deberá incluir los siguientes elementos:

- La fecha de la notificación;
- Si el notificante es una persona física: su nombre, apellidos, profesión, domicilio, nacionalidad, fecha y lugar de nacimiento; si el solicitante es una persona jurídica: su forma, denominación, domicilio social y órgano que la representa legalmente;
- El nombre y domicilio del destinatario o, si se trata de una persona jurídica, su denominación y domicilio social;
- La descripción de los hechos litigiosos y su ubicación precisa;
- Los motivos por los que debe retirarse el contenido, incluyendo la mención de las disposiciones legales y las justificaciones de los hechos;
- Copia de la correspondencia enviada al autor o al editor de la información o las actividades litigiosas solicitando su interrupción, retirada o modificación, o la justificación de que no se ha podido contactar con el autor o el editor.

## 11.3. Litigios entre Clientes y Vendedores

Salvo en los casos en que el Operador sea el Vendedor, se precisa que cualquier litigio que surja entre un Cliente y un Vendedor deberá ser resuelto entre ellos, siendo el Vendedor el único responsable de la entrega de los Productos solicitados a través de la Plataforma.

Cuando el Cliente se dirija al servicio de atención al cliente del Operador para presentar una reclamación sobre un Vendedor, el Operador remitirá la reclamación al Vendedor en cuestión, que será el único responsable de la resolución del litigio.

En cualquier caso, la Parte afectada por la reclamación del Usuario se compromete a responder a dicha reclamación lo antes posible.

Comprometido con la calidad de su Plataforma, el Operador invita a las Partes a hacer todo lo posible para resolver de forma amistosa cualquier litigio en el que puedan verse involucradas.

No obstante, se precisa que los Usuarios podrán recurrir al Operador como mediador, de conformidad con las modalidades indicadas en la Plataforma.

## 12. FUERZA MAYOR

El Operador no se hará responsable si el incumplimiento o el retraso en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones descritas en las presentes CGU se debe a un caso de fuerza mayor.



Se considera fuerza mayor en materia contractual cuando un acontecimiento ajeno al control del deudor, que no podía preverse razonablemente en el momento de la celebración del contrato y cuyos efectos no pueden evitarse mediante medidas adecuadas, impide al deudor cumplir su obligación.

Si el impedimento es temporal, la ejecución de la obligación se suspenderá, a menos que el retraso que se derive de ello justifique la resolución del contrato. Si el impedimento es definitivo, el contrato se resolverá de pleno derecho y las partes quedarán liberadas de sus obligaciones, en las condiciones previstas en la normativa aplicable.

En caso de que se produzca alguno de los supuestos anteriormente mencionados, el Operador se esforzará por informar al Usuario lo antes posible.

---

## 13. PROPIEDAD INTELECTUAL

---

### 13.1. Titularidad de los derechos de propiedad intelectual de los Usuarios

En el marco de la utilización de la Plataforma, los Usuarios pueden presentar fotografías, marcas, logotipos, dibujos y otros modelos que les pertenezcan o pertenezcan a terceros.

Todo Usuario que publique un Contenido a través de la Plataforma garantiza que tiene derecho a representar todos los Contenidos y exime al Operador de cualquier responsabilidad al respecto.

En cualquier caso, el Operador no se hace responsable en ningún caso de ningún acto de infracción, dada su mera condición de alojador de los Contenidos publicados por los Usuarios (salvo en los casos en que el Operador actúe como Vendedor).

El Usuario cede al Operador, a título gratuito y no exclusivo, todos los derechos de propiedad intelectual sobre los Contenidos que puedan publicarse en la Plataforma, en las condiciones que se definen a continuación:

- El derecho de representación, y en particular, sin que esta lista sea limitativa: el derecho a comunicar, difundir, divulgar al público la totalidad o parte de los Contenidos, con fines de comunicación interna o externa, con fines publicitarios o promocionales, y por todos los medios técnicos conocidos o desconocidos hasta la fecha.
- El derecho de reproducción, incluyendo, sin que esta lista sea limitativa: el derecho a establecer o hacer establecer, sin limitación en cuanto al número, cualquier original, duplicado o copia de la totalidad o parte de las fotos y por todos los medios técnicos conocidos o desconocidos hasta la fecha.
- El derecho de adaptación se entiende sin perjuicio del derecho moral, sin limitación de formatos, colores y materiales, acompañado de todas las leyendas, textos, grabaciones o añadidos necesarios para la finalización de las fotos.

Esta cesión es válida en todo el mundo y durante toda la vigencia de los derechos de propiedad intelectual.

El Usuario reconoce asimismo haber obtenido la autorización expresa de las personas que puedan aparecer en dicha foto (o de su representante legal en caso de que sean menores de edad), así como de los titulares de los derechos sobre los bienes que aparecen en las fotos, con vistas a su publicación, y asume toda la responsabilidad de dicha publicación frente a terceros. El Operador no se hace responsable de ninguna vulneración de los derechos de imagen y de propiedad o de la privacidad de dichos terceros.

### 13.2. Titularidad de los derechos de propiedad intelectual del Operador

El Usuario reconoce los derechos de propiedad intelectual del Operador sobre la Plataforma, sus componentes y los contenidos relacionados con ella, y renuncia a impugnar dichos derechos en cualquier forma.



---

Las marcas, logotipos, eslóganes, gráficos, fotografías, animaciones, vídeos, soluciones de software y textos, así como cualquier otro contenido de la Plataforma, **con excepción de los Contenidos publicados por los Vendedores**, son propiedad intelectual exclusiva del Operador y no pueden ser utilizados ni representados sin autorización expresa, bajo pena de ser objeto de acciones legales.

Queda prohibida cualquier representación o reproducción, total o parcial, de la Plataforma y de su contenido, por cualquier procedimiento, sin la autorización previa y expresa del Operador, y constituirá una infracción sancionada por la legislación aplicable.

En particular, el Operador prohíbe expresamente:

- La extracción, mediante transferencia permanente o temporal, de la totalidad o de una parte cualitativa o cuantitativamente sustancial del contenido de su base de datos a otro soporte, por cualquier medio y en cualquier forma;
- La reutilización, mediante la puesta a disposición del público de la totalidad o de una parte cualitativa o cuantitativamente sustancial del contenido de la base, cualquiera que sea su forma;
- La reproducción, extracción o reutilización, por cualquier medio, incluidos los métodos asimilables al *scraping* de contenidos (fotografías, descripciones, etc.) publicados por el Operador o por un Vendedor.

La aceptación de las presentes CGU implica el reconocimiento por parte de los Usuarios de los derechos de propiedad intelectual del Operador y el compromiso de respetarlos.

El Operador concede a los Usuarios una licencia personal, no exclusiva e intransferible que les autoriza a utilizar la Plataforma y la información que contiene de conformidad con las presentes CGU.

Cualquier otro uso de la Plataforma y de su contenido queda excluido del ámbito de la presente licencia y no podrá realizarse sin la autorización previa y expresa del Operador.

#### **14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

---

Toda la política relacionada con el tratamiento de datos personales aplicada por el Operador se detalla en la Política de Confidencialidad de la Plataforma, disponible aquí: <https://www.kiabi.es/servicios/la-recopilacion-de-datos.html>  
En lo que respecta a las cookies utilizadas en la Plataforma, se invita al Usuario a consultar la Política de Cookies del Operador, disponible en la dirección <https://www.kiabi.es/servicios/la-recopilacion-de-datos.html#cookie>

#### **15. SISTEMA INTERNO DE TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES**

---

Se informa a los Usuarios de que el Operador está trabajando para poner a su disposición un sistema de tramitación de reclamaciones accesible desde el sitio web kiabi.com, que les permitirá comunicar al Operador cualquier reclamación relativa a una decisión del Operador hasta 6 meses después de que dicha decisión haya sido comunicada al Usuario.

A la espera de la puesta en marcha de este sistema, los Usuarios pueden enviar su solicitud a la siguiente dirección: [contacto@kiabi.com](mailto:contacto@kiabi.com), indicando que se trata de una reclamación relativa al uso del marketplace y adjuntando los intercambios de correos electrónicos anteriores, así como la respuesta de Kiabi en respuesta a la disputa inicial.

Las reclamaciones se tramitarán en un plazo razonable, de forma transparente y respetando el principio de igualdad de trato en situaciones equivalentes.

El Usuario tendrá la posibilidad de aclarar los hechos en el marco del proceso interno de tramitación de reclamaciones.

El Operador transmitirá al Usuario la exposición de los motivos, que incluirá:

- la decisión del Operador (por ejemplo, impedir el acceso al contenido);
- Los hechos y circunstancias que han dado lugar a dicha decisión;
- Las posibilidades de recurso contra dicha decisión (resolución extrajudicial de litigios).



---

En caso de que el usuario presente reclamaciones infundadas con frecuencia, el Operador podrá, previa advertencia, suspender la tramitación de sus reclamaciones.

Cualquier litigio relativo a una decisión tomada por el Operador, incluidas las reclamaciones que no hayan sido resueltas por el sistema interno de tramitación de reclamaciones, podrá ser sometido por el Usuario al órgano de resolución extrajudicial de litigios certificado de conformidad con el artículo 19.1 de las CGU.

## **16. VALIDEZ DE LAS CGU**

---

Si alguna de las estipulaciones de las presentes CGU fuera declarada nula en virtud de una disposición legislativa o reglamentaria vigente y/o de una resolución judicial con fuerza de cosa juzgada, se considerará nula, pero no afectará en modo alguno a la validez de las demás cláusulas, que seguirán siendo plenamente aplicables.

Dicha modificación o decisión no autoriza en ningún caso a los Usuarios a incumplir las presentes Condiciones Generales de Uso.

## **17. MODIFICACIÓN DE LAS CGU**

---

Las presentes CGU se aplican a todos los Usuarios que naveguen por la Plataforma.

Las CGU podrán ser modificadas y actualizadas por el Operador en cualquier momento, en particular para adaptarse a cambios legislativos o reglamentarios.

Las CGU aplicables son las vigentes en el momento de navegar por la Plataforma.

## **18. DISPOSICIONES GENERALES**

---

Cualquier pregunta relativa al uso o al funcionamiento de la Plataforma puede enviarse por correo electrónico a la siguiente dirección: [contacto@kiabi.com](mailto:contacto@kiabi.com).

El hecho de que una de las Partes no haya exigido la aplicación de alguna de las cláusulas de las presentes CGU, ya sea de forma permanente o temporal, no podrá considerarse en ningún caso como una renuncia a dicha cláusula.

En caso de dificultad de interpretación entre cualquiera de los títulos que figuran al principio de las cláusulas y cualquiera de estas, los títulos se declararán inexistentes.

## **19. COMPETENCIA Y DERECHO APLICABLE**

---

Las presentes CGU, así como las relaciones entre el usuario y el operador, se rigen por el derecho español.

En caso de litigio entre el Operador y un Usuario en relación con la interpretación, la ejecución o la rescisión de las presentes, las Partes se esforzarán por resolverlo de forma amistosa. En tal caso, se invita al Usuario a ponerse en contacto con el Operador por correo electrónico en la siguiente dirección: [contacto@kiabi.com](mailto:contacto@kiabi.com).

### *19.1 Resolución extrajudicial de litigios*

Cualquier litigio derivado de una decisión tomada por el Operador, así como las reclamaciones que no hayan sido resueltas por el sistema interno de tramitación de reclamaciones, podrán ser sometidos por el Usuario al órgano de resolución extrajudicial de litigios certificado de conformidad con el apartado 3 del artículo 21 de la DSA. Los órganos certificados hasta la fecha figuran en la siguiente dirección: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

A todos los efectos, se precisa que el Operador puede negarse a comprometerse con este órgano de resolución extrajudicial de litigios si ya se ha resuelto un litigio relativo a la misma información y los mismos motivos de



ilegalidad o incompatibilidad alegados del contenido. El órgano de resolución extrajudicial de litigios certificado no tiene competencia para imponer a las partes una resolución vinculante del litigio.

Las ventajas de recurrir a este órgano son:

- La resolución del litigio es gratuita o con un coste simbólico para el usuario.
- Los organismos están certificados por la Unión Europea, lo que garantiza su **imparcialidad e independencia, experiencia, accesibilidad y eficacia**.
- Solo los organismos establecidos en la UE pueden ser certificados como organismos de resolución extrajudicial de litigios. Esto garantiza que dichos organismos operan dentro del marco normativo de la UE, contribuyendo así a un enfoque armonizado de la resolución de litigios.

### 19.2. Mediación

El Usuario también puede iniciar un procedimiento de mediación facultativo, llevado a cabo con lealtad y buena fe, con el fin de llegar a un acuerdo amistoso en caso de que surja cualquier conflicto relacionado con el presente contrato, incluida su validez.

Para iniciar esta mediación, el Cliente puede ponerse en contacto con el siguiente mediador: Federación de Comercio Electrónico y Venta a Distancia (FEVAD), cuyos datos de contacto son: 60 rue la Boetie, 75008 París, [relationconso@fevad.com](mailto:relationconso@fevad.com), y al que se puede acceder a través de este enlace: <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espaceconsommateur>.

La parte que desee iniciar el proceso de mediación deberá informar previamente a la otra parte por carta certificada con acuse de recibo, indicando los elementos del conflicto.

De conformidad con la normativa aplicable, una de las condiciones previas para que el mediador examine el litigio es la siguiente: el consumidor debe demostrar que ha intentado resolver previamente su litigio con el Operador. El plazo en el que el Cliente puede recurrir al mediador es de 12 meses a partir de la fecha de la reclamación escrita presentada al Operador.

Dado que la mediación no es obligatoria, el Usuario consumidor o el Operador pueden retirarse del proceso en cualquier momento.

En caso de que el Cliente no desee iniciar un procedimiento de mediación facultativo en Francia (lugar de domicilio del Operador), también tiene la opción de iniciar un procedimiento judicial en su país de residencia.

### 19.3 Recurso judicial

En caso de que la mediación fracase o no se contemple, el tribunal competente será el del lugar de domicilio del consumidor o si este lo desea, cualquier otro tribunal competente conforme a la normativa aplicable.

## 20. Punto de contacto único

---

El Operador ha designado como punto de contacto único:

- para las comunicaciones con las autoridades de los Estados miembros, la Comisión Europea y el Comité Europeo de Servicios Digitales: [info@kiabi.com](mailto:info@kiabi.com)
- para los destinatarios del servicio: [contacto@kiabi.com](mailto:contacto@kiabi.com)

Estas comunicaciones pueden realizarse en francés o en inglés, además de en español.

\*



---

\* \*



