



Última actualización: 13/11/2025

## PREÁMBULO

La Plataforma editada por la sociedad **KWEB**, sociedad por acciones simplificada con un único socio, inscrita en el Registro Mercantil de Lille Métropole con el número 795 157 825 y accesible en la dirección <https://www.kiabi.com/> ofrece un servicio de intermediación entre vendedores profesionales (en adelante, «los Vendedores») y clientes consumidores (en adelante, «los Clientes») para la venta de artículos para el hogar y la familia, juguetes, cosméticos, productos para animales y cualquier otro producto que complemente la oferta propuesta en el Sitio web del Operador (en adelante, «los Productos»).

**Las presentes Condiciones Comerciales rigen la compra de Productos ofrecidos por el Vendedor al Cliente (en adelante denominados colectivamente «las Partes»), a través de la Plataforma, en caso de laguna, ausencia o contradicción en las CGV del Vendedor.**

## 1. DEFINICIONES

Los términos utilizados a continuación tienen, en las presentes Condiciones Comerciales de la Plataforma, el siguiente significado:

- **«Cliente»:** se refiere 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»:** se refiere a 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 cualquier Producto a uno o varios Vendedores por parte de un Cliente a través de la Plataforma.
- **«Cuenta de Cliente»:** designa la interfaz alojada en la Plataforma en la que se agrupan todos los datos proporcionados por el Cliente o el Usuario y que le permiten beneficiarse de los Servicios. El acceso a la Cuenta de Cliente se realiza mediante las Identificaciones.
- **«Condiciones Generales de Uso» o «CGU»:** se refiere a las condiciones contractuales disponibles en la parte inferior de cada página de la Plataforma, con el fin de regular el uso de la misma por parte de cualquier Usuario.
- **«Condiciones comerciales de la Plataforma»:** se refiere al presente contrato, aplicable a la venta de Productos a través de la Plataforma. Las Condiciones comerciales de la Plataforma completan las CGV específicas del Vendedor y se aplican con carácter prioritario en caso de laguna en las CGV específicas del Vendedor o de contradicción entre estos dos documentos.
- **«Contrato de venta»:** se refiere al conjunto contractual que regula en última instancia la venta del Producto a través de la Plataforma. El Contrato de venta se compone de la Ficha del producto, las CGV específicas del Vendedor completadas por las Condiciones comerciales de la Plataforma. En caso de contradicción entre ambos documentos, prevalecerán las Condiciones comerciales de la Plataforma.
- **«Condiciones generales de venta específicas 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, enlaces hipertextuales y, en general, todos los elementos y contenidos del Vendedor publicados en la Plataforma.
- **«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»:** se refiere al 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 ofrecidas a los Usuarios.
- **«Operador»:** se refiere a la empresa que gestiona la Plataforma y pone en contacto a las Partes, que en este caso es la empresa **KWEB**, sociedad por acciones simplificada con un único socio, inscrita en el Registro Mercantil de Lille Métropole con el número 795 157 825, y cuyo domicilio social se encuentra en 4A rue du moulin de Lezennes (59960 LEZENNES), Francia.
- **«Partes»:** en plural, se refiere conjuntamente al Cliente y al Vendedor. En singular, se refiere a una sola de las dos Partes.
- **«Proveedor de servicios de pago» o «PSP»:** se refiere a la sociedad, titular de una autorización bancaria, que presta, a través del Operador, servicios de pago a los Vendedores para que estos puedan cobrar los pagos de los Clientes. Los proveedores de servicios de pago del Operador son:
  - Para la adquisición de operaciones de pago: MONEXT, sociedad por acciones simplificada, con un capital de 63 968 460,00 €, inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el número 503 185 001, con domicilio social en 5, Place de la Pyramide, 92800 Puteaux, e inscrita como Entidad de Pago 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 euros, con domicilio social en 2, avenue Amélie, L-1125 Luxemburgo, e inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Luxemburgo con el número B173459
- **«Producto»:** designa los bienes de equipamiento para el hogar y la familia, juguetes, cosméticos, artículos para animales y cualquier otro producto o servicio que corresponda a las categorías del árbol de navegación del Sitio web del Operador, ofrecido al Cliente por el Vendedor en la Plataforma. Las siguientes categorías de productos están prohibidas en el Sitio: electrodomésticos grandes, todos los productos accesorios y disfraces tipo armas/guerra/símbolos religiosos o cualquier otro producto que no se corresponda con el público objetivo y/o el ADN de Kiabi.
- **«Servicios»:** se refiere a los diferentes servicios prestados por el Operador a los Vendedores, incluyendo, en particular, su referenciación en la Plataforma, la puesta en contacto con los Clientes, los Servicios de pago, etc.
- **«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 vendedor profesional que se haya suscrito a los Servicios ofrecidos por el Operador en la Plataforma y, más concretamente, al Vendedor afectado por la venta regulada por las presentes condiciones.

## 2. OBJETO



**Las presentes Condiciones Comerciales de la Plataforma se proponen con el fin de armonizar la política comercial aplicable a las ventas de Productos en la Plataforma.**

En caso de ausencia, laguna o contradicción entre las CGV específicas del vendedor y las condiciones comerciales, prevalecerán estas últimas. Estos documentos prevalecerán en el siguiente orden: ficha del producto, condiciones comerciales de la plataforma y, por último, CGV del vendedor.

## 3. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES COMERCIALES

Se especifica que la última versión de las Condiciones Comerciales se aplicará a cualquier nuevo Pedido.

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

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

Se invita al Cliente a leer atentamente, imprimir las Condiciones Comerciales de la Plataforma y conservar una copia.

Antes de realizar su pedido, el Cliente declara:

- Tener plena capacidad jurídica, lo que le permite comprometerse 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.

## 4. INFORMACIÓN RELATIVA AL CLIENTE

De conformidad con las disposiciones previstas en las [CGU](#), disponibles en el sitio web para poder realizar un Pedido en la Plataforma, el Cliente deberá registrarse en la Plataforma con el fin de disponer de una Cuenta de Cliente.

Con sus datos de identificación, el Cliente podrá conectarse a su Cuenta de Cliente y realizar un Pedido de Productos al Vendedor.

La información que el Cliente facilite al Vendedor al realizar un Pedido deberá ser completa, exacta y actualizada.

El Vendedor se reserva el derecho de solicitar al Cliente que confirme, por cualquier medio adecuado, su identidad, su elegibilidad y la información facilitada.

## 5. PROCESO DE PEDIDO DE PRODUCTOS

### 5.1. Características de los productos

El Vendedor se compromete a presentar las características esenciales de los Productos en la Ficha del Producto y la información obligatoria en virtud de la legislación aplicable.

El Vendedor indicará, en particular, cuando esté legalmente obligado a ello:



- El índice de reparabilidad de los equipos eléctricos y electrónicos; los elementos de mobiliario; los productos tapizados para sentarse o dormir; los elementos de decoración textil, los juguetes, los artículos deportivos, de ocio, de bricolaje y de jardinería;
- Las cualidades y características medioambientales de cualquier producto generador de residuos (incorporación de materiales reciclados, uso de recursos renovables, durabilidad, compostabilidad, reparabilidad, posibilidades de reutilización, reciclabilidad y presencia de sustancias peligrosas, metales preciosos o tierras raras);
- Las normas de clasificación aplicables.

Por lo tanto, el Cliente se compromete a leerlas atentamente antes de realizar un pedido en la Plataforma.

El Cliente reconoce haber comprobado que la oferta y los Productos se ajustan a sus necesidades.

El Vendedor garantiza que los Productos comercializados cumplen con la legislación europea vigente y las normas aplicables en España.

## 5.2. Procedimiento de pedido

Los pedidos de productos se realizan directamente en la Plataforma. Para realizar un pedido, el Cliente debe seguir los pasos que se describen a continuación.

### 5.2.1. Selección de los Productos

El Cliente deberá seleccionar el Producto o Productos de su elección haciendo clic sobre el Producto o Productos en cuestión.

El Cliente deberá elegir la cantidad deseada o, en su caso, las características del Producto deseado.

Una vez seleccionado(s) el/los Producto(s), este(s) se coloca(n) en la cesta del Cliente. El Cliente puede añadir a su cesta tantos Productos como desee.

### 5.2.2. Pedidos

Una vez colocados los Productos en su cesta, el Cliente deberá hacer clic en la cesta y comprobar que el contenido de su Pedido es correcto.

Una vez que el Cliente haya validado el contenido de la cesta, se le mostrará un formulario en línea que se rellenará automáticamente y en el que se resumirán el precio y los gastos de envío, si los hubiera.

Se invita al Cliente a verificar el contenido de su Pedido (*incluida la cantidad y las referencias de los Productos solicitados, el calibre, si lo hubiera, la dirección de facturación, el medio de pago y el precio*) antes de validar su contenido.

En lo que respecta a la venta de Productos, se invita al Cliente a seleccionar el modo de entrega entre los modos de entrega indicados como disponibles en la Plataforma.

Tras la verificación, el Cliente podrá proceder al pago seguro de los Productos siguiendo las instrucciones que figuran en la Plataforma y facilitar toda la información necesaria para la facturación y la entrega de los Productos, si procede. Los Pedidos realizados deben incluir toda la información necesaria para su tramitación.

### 5.2.3. Acuse de recibo

Una vez completados todos los pasos descritos anteriormente, aparecerá una página en la Plataforma para acusar recibo del Pedido del Cliente. Se enviará automáticamente al Cliente una copia del acuse de recibo del Pedido por correo electrónico, siempre que la dirección de correo electrónico facilitada a través del formulario de inscripción sea correcta.

### 5.2.4. Facturación



Ni el formulario de pedido que el Cliente rellena en línea ni el acuse de recibo enviado al Cliente por correo electrónico constituyen una factura.

Si el Cliente desea recibir una factura, deberá solicitarla desde su Cuenta de Cliente, en el apartado «seguimiento del pedido», poniéndose en contacto con el Vendedor.

### 5.3. Fecha del pedido

La fecha del pedido es la fecha en la que se confirma la recepción en línea del pedido. Los plazos indicados en la Plataforma solo comienzan a contar a partir de esa fecha.

### 5.4. Precio

Para todos los Productos, el Cliente encontrará en las Fichas de Producto los precios indicados en euros, con todos los impuestos incluidos (IVA incluido), así como los gastos de envío que puedan ser aplicables. Además, el precio incluirá, en su caso, los diversos impuestos vigentes o que se adopten en el futuro, la eco-contribución y los eco-impuestos que puedan ser aplicables.

Los precios incluyen, en particular, el impuesto sobre el valor añadido (IVA) al tipo vigente en la fecha del Pedido. Cualquier modificación del tipo aplicable puede afectar al precio de los Productos a partir de la fecha de entrada en vigor del nuevo tipo.

Los precios indicados son válidos, salvo error manifiesto. El precio aplicable es el indicado en la fecha en que el Cliente realiza el Pedido.

### 5.5. Disponibilidad de los Productos

En principio, un Producto no disponible no es visible en la Plataforma.

En cualquier caso, cabe recordar que el Operador no se hace responsable de la indisponibilidad de un Producto, ni de ninguna consecuencia del Pedido o de su cancelación, ya que la operación de venta se realiza bajo la única y exclusiva responsabilidad del Vendedor.

## 6. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Las condiciones del derecho de desistimiento se establecen en la «política de desistimiento», disponible en el Anexo 3 del presente documento.

## 7. PAGO

### 7.1. Medios de pago

El Cliente puede pagar sus Productos en línea en la Plataforma según los métodos de pago propuestos. Cuando elija su medio de pago, el Cliente será redirigido a un espacio seguro correspondiente a su elección para proceder al pago. En este caso, el Cliente declara estar informado de que todos los pagos en la Plataforma se realizan a través del Proveedor de Servicios de Pago que gestiona los flujos financieros.

En este contexto, el Cliente garantiza al Vendedor que dispone de todas las autorizaciones necesarias para utilizar el medio de pago elegido.

Se tomarán todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos transmitidos en línea en el marco del pago en línea en la Plataforma.



## 7.2. Fecha de pago

En caso de pago único con tarjeta de crédito, el importe se cargará en la cuenta del Cliente una vez que el Vendedor haya validado el Pedido de Productos realizado en la Plataforma.

## 7.3. Rechazo del pago

En caso de que, por cualquier motivo, oposición, rechazo u otro, la transmisión del flujo de dinero adeudado por el Cliente resulte imposible, el Pedido y la venta se cancelarán.

# 8. ENTREGA

Las condiciones de entrega se recogen en **el Anexo 1**.

# 9. RECUPERACIÓN DE LOS PRODUCTOS USADOS

El Vendedor, si está obligado a ello en su calidad de distribuidor de los Productos, deberá recuperar o hacer que un tercero recupere, sin gastos, los productos usados de los que el Cliente se desprenda, dentro del límite de productos de naturaleza y dimensiones equivalentes a los comprados en la Plataforma.

En caso de entrega del producto por parte del Vendedor, en calidad de distribuidor, la recogida podrá realizarse:

- en el punto de entrega, o
- en un punto de recogida cercano cuando se trate de productos transportables sin equipamiento, o
- mediante la puesta a disposición de una solución de devolución sin gastos cuando las características de los productos usados lo permitan.

# 10. TRANSFERENCIA DE RIESGOS

Salvo acuerdo contrario entre las Partes, la transferencia al Cliente de los riesgos de robo, pérdida, deterioro o destrucción se produce en el momento de la entrega efectiva del Producto al finalizar la entrega.

# 11. GARANTÍA

Aparte de las garantías comerciales que el Vendedor pueda ofrecer para determinados Productos, todos los Clientes se benefician de las garantías «legales» para todos los Productos, que se detallan a continuación, de conformidad con la normativa aplicable en materia de Consumo.

**El consumidor dispone de un plazo de dos años a partir de la entrega del bien para obtener la aplicación de la garantía legal de conformidad en caso de que se produzca un defecto de conformidad. Durante este**



plazo, el consumidor solo está obligado a demostrar la existencia del defecto de conformidad y no la fecha en que se produjo.

Cuando el contrato de venta del bien prevea el suministro de un contenido digital o un servicio digital de forma continua durante un período superior a dos años, la garantía legal se aplicará a dicho contenido digital o servicio digital durante todo el periodo de suministro previsto. Durante este plazo, el consumidor solo estará obligado a demostrar la existencia del defecto de conformidad que afecta al contenido digital o al servicio digital, y no la fecha en que se produjo.

La garantía legal de conformidad obliga al profesional, en su caso, a proporcionar todas las actualizaciones necesarias para mantener la conformidad del bien.

La garantía legal de conformidad da derecho al consumidor a la reparación o sustitución del bien en un plazo de treinta días a partir de su solicitud, sin gastos y sin inconvenientes importantes para él.

Si el bien se repara en el marco de la garantía legal de conformidad, el consumidor se beneficia de una ampliación de seis meses de la garantía inicial.

Si el consumidor solicita la reparación del bien, pero el vendedor impone la sustitución, la garantía legal de conformidad se renueva por un período de dos años a partir de la fecha de sustitución del bien.

El consumidor podrá obtener una reducción del precio de compra conservando el bien o rescindir el contrato y obtener el reembolso íntegro a cambio de la devolución del bien, si:

1° El profesional se niega a reparar o sustituir el bien;

2° La reparación o sustitución del bien se produce después de un plazo de treinta días;

3° La reparación o sustitución del bien ocasiona un inconveniente importante para el consumidor, en particular cuando este asume definitivamente los gastos de recogida o retirada del bien no conforme, o si asume los gastos de instalación del bien reparado o sustituido;

4° La falta de conformidad del bien persiste a pesar de que el vendedor haya intentado sin éxito ponerlo en conformidad.

El consumidor también tiene derecho a una reducción del precio del bien o a la resolución del contrato cuando la falta de conformidad es tan grave que justifica la reducción inmediata del precio o la resolución inmediata del contrato. En tal caso, el consumidor no está obligado a solicitar previamente la reparación o la sustitución del bien.

El consumidor no tiene derecho a la resolución de la venta si el defecto de conformidad es menor.

Cualquier período de inmovilización del bien con vistas a su reparación o sustitución suspende la garantía que quedaba vigente hasta la entrega del bien reparado.

Los derechos mencionados anteriormente se derivan de la normativa de aplicación en materia de Consumo.

El vendedor que obstaculice de mala fe la aplicación de la garantía legal de conformidad incurrirá en una multa civil de un importe máximo de 300 000 euros, que podrá elevarse hasta el 10 % del volumen de negocios medio anual.

El consumidor también se beneficia de la garantía legal por vicios ocultos, en aplicación durante un periodo de dos años a partir del descubrimiento del defecto. Esta garantía da derecho a una reducción del precio si se conserva el bien o a un reembolso íntegro contra la devolución del bien.

## 12. RESPONSABILIDAD



Salvo disposiciones de orden público en contrario, el Vendedor no será responsable de la aparición de ningún daño de cualquier naturaleza que resulte directa o indirectamente del uso o de la imposibilidad de uso de los Productos. El Vendedor no será responsable en caso de pérdida o destrucción de cualquier bien, daño o gasto que tenga su origen directo o indirecto en el uso, mal uso o incapacidad de uso del Producto por parte del Cliente, ya sea de forma independiente o en combinación con otro Producto.

Además, el Vendedor no se hará responsable en ningún caso del incumplimiento o la mala ejecución de las obligaciones contractuales imputables al Cliente, en particular al introducir su pedido.

El Vendedor no podrá ser considerado responsable, ni se considerará que ha incumplido las presentes condiciones, por cualquier retraso o incumplimiento, cuando la causa del retraso o del incumplimiento esté relacionada con un caso de fuerza mayor tal y como lo define la jurisprudencia de los tribunales españoles.

## 13. FUERZA MAYOR

No se podrá exigir responsabilidad al Vendedor si el incumplimiento o el retraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones descritas en las presentes Condiciones Comerciales de la Plataforma 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, se suspenderá el cumplimiento de la obligación, a menos que el retraso resultante 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 legislación vigente.

En caso de que se produzca alguno de los acontecimientos mencionados, el Vendedor se esforzará por informar al Cliente lo antes posible.

## 14. DATOS PERSONALES

Todo consumidor tiene la posibilidad de inscribirse gratuitamente en la lista de oposición al telemarketing LISTA STOP PUBLICIDAD <https://listastoppublicidad.com/es/registration>. De conformidad con la legislación que regula la venta telefónica y la lucha contra las llamadas fraudulentas, todo profesional se reserva el derecho de realizar llamadas comerciales a un consumidor inscrito en la lista de oposición al telemarketing cuando se trate de solicitudes realizadas en el marco de la ejecución de un contrato en curso y relacionadas con el objeto de dicho contrato, incluso cuando se trate de ofrecer al consumidor productos o servicios relacionados o complementarios con el objeto del contrato en curso o que puedan mejorar su rendimiento o calidad.

El Vendedor puede verse obligado a recopilar y tratar los datos personales de los Clientes de la Plataforma durante el Pedido de Productos. A este respecto, garantiza que trata estos datos respetando los derechos y obligaciones derivados, del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y del resto de normativa vigente en la materia.

El Vendedor tendrá la condición de corresponsable del tratamiento de los datos personales de los Clientes que soliciten Productos a través de la Plataforma.

La finalidad de este tratamiento es el seguimiento, la gestión del Pedido y la entrega de los Productos, así como el servicio posventa.

Los datos del Cliente serán conservados de forma confidencial por el Vendedor, para los fines del Contrato de Venta, su ejecución y en cumplimiento de la ley, durante un período de 3 años a partir del final de la relación.



comercial si usted es cliente o a partir de su último contacto si aún no es cliente. El Vendedor se compromete a no utilizar sus datos para fines distintos a los mencionados anteriormente.

Los datos pueden comunicarse, en su totalidad o en parte, a los proveedores de servicios del Vendedor que intervienen en el proceso de pedido.

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (*Reglamento general de protección de datos*, conocido como *RGPD*) y con el resto de normativa vigente en la materia, el Operador, en su calidad de corresponsable del tratamiento, garantiza el ejercicio de los derechos de los interesados .

Se recuerda que el Cliente cuyos datos personales son tratados goza de los derechos de acceso, rectificación, actualización, portabilidad y supresión de la información que le concierne, así como del derecho a la limitación del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos y en el Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD).

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos y en el RGPD, el Cliente también puede, por motivos legítimos, oponerse al tratamiento de los datos que le conciernen, sin motivo y sin coste alguno.

El Cliente también puede definir el destino de sus datos tras su fallecimiento y elegir si el Operador comunica o no sus datos a un tercero que el Cliente haya designado previamente.

El Cliente puede ejercer estos derechos enviando un correo electrónico al Operador a la siguiente dirección: [dataprotectionofficer@kiabi.com](mailto:dataprotectionofficer@kiabi.com) .

Por último, el Cliente también puede presentar una reclamación ante las autoridades de control, en particular la Agencia Española de Protección de Datos (<http://www.aepd.es/>).

Toda la política relacionada con el tratamiento de datos personales aplicada por el Operador se detalla en la Política de Confidencialidad de la Plataforma.

## 15. RECLAMACIONES

Todo Cliente tendrá la posibilidad de presentar una reclamación relativa a un Pedido de Productos al Vendedor.

El Cliente podrá ponerse en contacto con el Vendedor a través del servicio de mensajería interna que se pone a su disposición en la Plataforma, desde la recepción de cualquier Producto (o la fecha prevista para la recepción del Producto), por ejemplo, en los siguientes casos:

- Producto no recibido;
- Producto no conforme: el Producto recibido no se corresponde con el Producto solicitado;
- Producto dañado: el Producto recibido está dañado o incompleto.

El Cliente también deberá indicar el número del pedido en cuestión.

Cualquier litigio relacionado con el Pedido de Productos se resolverá directamente entre el Cliente y el Vendedor, únicas Partes de las presentes Condiciones Comerciales de la Plataforma.

No obstante, el Vendedor y/o el Cliente podrán solicitar al Operador que intervenga como mediador entre ellos, a partir de sus respectivas interfaces.

## 16. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los Contenidos publicados en su espacio personal son propiedad del Vendedor o son Contenidos sobre los que dispone de una licencia de uso.



Queda prohibida cualquier representación o reproducción, total o parcial, de los Contenidos, por cualquier procedimiento, sin la autorización previa y expresa del Vendedor, y constituirá una infracción sancionada por las disposiciones del Código de la Propiedad Intelectual.

La aceptación de las presentes Condiciones Comerciales de la Plataforma implica el reconocimiento por parte del Cliente de los derechos de propiedad intelectual del Vendedor y el compromiso de respetarlos.

## 17. VALIDEZ DE LAS CONDICIONES COMERCIALES DE LA PLATAFORMA

Cualquier modificación de la legislación o la normativa vigente, o cualquier decisión de un tribunal competente que invalide una o varias cláusulas de las presentes Condiciones Comerciales de la Plataforma, no afectará a la validez del presente Contrato. Dicha modificación o decisión no autoriza en ningún caso a los Clientes a incumplir las presentes Condiciones Comerciales de la Plataforma.

## 18. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES COMERCIALES DE LA PLATAFORMA

Las Condiciones Comerciales de la Plataforma están fechadas con precisión y podrán modificarse y actualizarse en cualquier momento. No obstante, se precisa que las Condiciones Comerciales de la Plataforma aplicables son las vigentes en el momento del Pedido. Por lo tanto, las modificaciones introducidas en las Condiciones Comerciales de la Plataforma no se aplicarán a los Productos ya comprados.

## 19. ATRIBUCIÓN DE COMPETENCIA Y DERECHO APLICABLE

Las presentes condiciones comerciales, así como las relaciones entre el cliente y el vendedor, se rigen por la legislación española.

En caso de litigio, solo serán competentes los tribunales españoles.

No obstante, antes de recurrir al árbitro o al juez estatal, las Partes se esforzarán por resolver el litigio de forma amistosa. En tal caso, se invita al Usuario a ponerse en contacto primero con el servicio de atención al cliente del Vendedor y/o del Operador por correo electrónico en la siguiente dirección: [contacto@kiabi.com](mailto:contacto@kiabi.com).

Si no se llega a un acuerdo o si el Cliente justifica haber intentado previamente resolver su litigio directamente con el Vendedor mediante una reclamación por escrito, se propondrá un procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos, llevado a cabo con lealtad y buena fe con el fin de llegar a un acuerdo amistoso en caso de conflicto relativo al presente contrato, incluida su validez.



---

Para acudir a la vía extrajudicial de resolución de conflictos, de conformidad con el artículo 19 de las CGU, el Cliente podrá interponer una reclamación ante los organismos administrativos nacionales competentes en materia de reclamaciones de consumo con carácter general (Oficinas Municipales de Información al Consumidor -OMIC, o los Servicios de Consumo de las Comunidades Autónomas).

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

Dado que la mediación no es obligatoria, el Cliente o el Vendedor pueden retirarse del proceso en cualquier momento.

En caso de que la mediación fracase o no se contemple, el litigio que haya podido dar lugar a una mediación se remitirá al tribunal competente designado anteriormente.



## ANEXO 1 - POLÍTICA DE ENTREGA

### Zona de entrega

Se ofrecen dos zonas de entrega por defecto:

Zona 1: España peninsular e Islas Baleares.;

Zona 2: Islas Canarias.

El Vendedor podrá restringir la zona geográfica de entrega y decidir si entrega o no en la Zona 2.

No es posible realizar un Pedido para ninguna dirección de entrega situada fuera de esta zona de entrega. Los Productos se envían a la dirección de entrega que el Cliente haya indicado durante el proceso de pedido.

### Plazo de envío

Los plazos para preparar un Pedido, antes del envío de los Productos en stock, se indican en la cesta de la compra o, en su defecto, en las CGV del Vendedor. Estos plazos no incluyen los fines de semana ni los días festivos.

Se enviará automáticamente un mensaje electrónico al Cliente en el momento del envío de los Productos, siempre que la dirección electrónica que figure en el formulario de inscripción sea correcta.

### Plazos y gastos de envío

Durante el proceso de pedido, el Vendedor indica al Cliente los plazos y las opciones de envío disponibles para los Productos adquiridos. Los gastos de envío se calculan en función del modo de entrega. El importe de dichos gastos correrá a cargo del Cliente, además del precio de los Productos adquiridos. Los detalles de los plazos y gastos de envío se indican en la cesta de la compra del Cliente.

En caso de que el Vendedor no respete los plazos de entrega indicados, el Cliente podrá rescindir el Contrato de Venta con efecto inmediato tras la expiración de un plazo razonable concedido por el Cliente al Vendedor para proceder al envío. En tal caso, el Vendedor procederá al reembolso de la totalidad de las cantidades abonadas en un plazo máximo de catorce (14) días a partir de la fecha de resolución del Contrato de venta.

### Condiciones de entrega

Las condiciones de entrega se detallan en la ficha del producto del vendedor o, en su defecto, en las condiciones generales de venta del vendedor. El vendedor se compromete a respetar el modo de entrega elegido por el cliente entre los propuestos por el vendedor. El vendedor puede enviar un pedido en varias veces, sin coste adicional para el cliente.

### Problemas de entrega

Es responsabilidad del Cliente comprobar los Productos entregados en el momento de la entrega.

En caso de que los Productos estén incompletos, deteriorados o presenten una aparente falta de conformidad, el Cliente deberá rechazarlos, ya que no será válido anotar reservas en el albarán de entrega al recibir dichos Productos.

El Vendedor se hará cargo exclusivamente de los gastos de devolución del producto en caso de:

- Error de referencia imputable al vendedor.
- Se aplique una garantía legal de conformidad o una garantía comercial que él haya establecido, El producto sea defectuoso, no conforme o resulte dañado al desembalarlo,
- Cualquier otro motivo por el que la ley imponga al Vendedor el pago de los gastos de devolución.
- En caso de pérdida del paquete, el Vendedor se compromete a solicitar un documento de identidad si y solo si existe una duda razonable. Tiene prohibido conservar estos documentos.



## ANEXO 2 - POLÍTICA DE DESISTIMIENTO

### Principio de desistimiento

El Cliente tiene derecho a desistir del presente contrato sin dar ninguna razón en un plazo de catorce días.

### Plazo de desistimiento

El plazo de desistimiento expira catorce (14) días después del día en que el Cliente o un tercero distinto del transportista y designado por el Cliente, toma posesión física del Producto.

En caso de que el Cliente haya pedido varios Productos en un solo pedido que dé lugar a varias entregas (o en caso de un pedido de un solo Producto entregado en varios lotes), el plazo de desistimiento expirará catorce (14) días después del día en que usted, o un tercero distinto del transportista y designado por usted, tome posesión física del último bien.

En caso de entrega del Producto en varios lotes de piezas, el plazo de desistimiento expirará catorce (14) días después del día en que el Cliente, o un tercero distinto del transportista y designado por el Cliente, tome posesión física del último lote o de la última pieza.

### Notificación del derecho de desistimiento

Para ejercer su derecho de desistimiento y de conformidad con la regulación aplicable en materia de Consumo, el Cliente debe notificar su decisión de desistir mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico) al Vendedor.

También puede utilizar el siguiente formulario:

FORMULARIO DE DESISTIMIENTO – PRODUCTO
A la atención de [Nombre del Vendedor]
Por la presente le notifico mi desistimiento del contrato relativo a la venta del Producto que se indica a continuación:
Referencia del Producto _____
N.º de factura: _____
N.º del albarán: _____
- Pedido el [ _____ ]/recibido el [ _____ ]
- Forma de pago utilizada:
- Nombre del cliente y, en su caso, del destinatario del pedido:
- Dirección del cliente:
- Dirección de entrega:
- Firma del cliente (excepto en caso de envío por correo electrónico)
- Fecha:

Para que se respete el plazo de desistimiento, el Cliente debe enviar su comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que expire dicho plazo.



---

### Efectos de la desistimiento

En caso de desistimiento por parte del Cliente, el Vendedor se compromete a reembolsar la totalidad de las cantidades abonadas, incluidos los gastos de envío (excepto los gastos adicionales derivados, el caso, de la elección por parte del Cliente de un modo de entrega distinto al modo de entrega estándar propuesto por el Vendedor) a partir de la fecha en la que se le informe de la decisión del Cliente de desistir .

A menos que se ofrezca a recoger él mismo los Productos, el Vendedor podrá aplazar el reembolso hasta la recuperación de los Productos o hasta que el Cliente haya proporcionado una prueba del envío de los Productos, siendo la fecha retenida la de la primera de estas circunstancias.

El Vendedor procederá al reembolso utilizando el mismo medio de pago que el Cliente haya utilizado para la transacción inicial, salvo que el Cliente haya aceptado expresamente que se utilice otro medio de pago y siempre que el reembolso no suponga ningún gasto para el Cliente.

### Condiciones de devolución del/de los Producto(s)

En cualquier caso, el Cliente deberá, a más tardar catorce (14) días después de comunicar su decisión de rescindir el presente contrato, devolver el bien a la dirección del Vendedor.

Se considerará que se ha respetado este plazo si el Cliente devuelve el producto antes de que expire el plazo de catorce (14) días.

En ningún caso el Cliente podrá devolver el Producto al Operador o en una tienda. En caso de pérdida del Producto durante la devolución, si el Cliente no ha devuelto el Producto a la dirección y según las modalidades comunicadas por el Vendedor, ni el Vendedor ni el Operador podrán ser considerados responsables en caso de imposibilidad de reembolso.

### Gastos de devolución del/de los Producto(s)

El Cliente deberá hacerse cargo de los gastos directos de devolución del bien.

### Estado del bien devuelto

El Producto deberá devolverse siguiendo las instrucciones del Vendedor e incluir, en particular, todos los accesorios entregados.

El Cliente solo será responsable de la depreciación del bien resultante de manipulaciones distintas a las necesarias para establecer la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de dicho Producto. En otras palabras, el Cliente tiene la posibilidad de probar el Producto, pero podrá ser considerado responsable si realiza manipulaciones distintas a las necesarias.

### Exclusiones del derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no puede ejercerse en los contratos .

- De prestación de servicios totalmente ejecutados antes de la finalización del plazo de desistimiento y cuya ejecución haya comenzado tras el acuerdo previo expreso del consumidor y la renuncia expresa a su derecho de desistimiento;
- De suministro de bienes o servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que escapen al control del profesional y que puedan producirse durante el plazo de desistimiento;
- El suministro de bienes confeccionados según las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
- El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar rápidamente.



- 
- El suministro de bienes que hayan sido desprecintados por el consumidor después de la entrega y que no puedan devolverse por razones de higiene o protección de la salud.
  - El suministro de bienes que, tras su entrega y por su naturaleza, se mezclan de forma inseparable con otros artículos.
  - El suministro de bebidas alcohólicas cuya entrega se difiera más de treinta días y cuyo valor acordado en el momento de la celebración del contrato dependa de fluctuaciones del mercado que escapen al control del profesional.
  - Los trabajos de mantenimiento o reparación que deban realizarse con carácter urgente en el domicilio del consumidor y que hayan sido expresamente solicitados por él, dentro del límite de las piezas de recambio y los trabajos estrictamente necesarios para responder a la urgencia.
  - El suministro de grabaciones de audio o vídeo o de programas informáticos cuando hayan sido desprecintados por el consumidor tras la entrega.
  - El suministro de un periódico, una revista o una publicación periódica, salvo en el caso de los contratos de suscripción a dichas publicaciones.
  - Celebrados en una subasta pública.
  - Prestación de servicios de alojamiento, distintos del alojamiento residencial, servicios de transporte de mercancías, alquiler de vehículos, restauración o actividades de ocio que deban prestarse en una fecha o en un período determinado.
  - El suministro de contenidos digitales no suministrados en un soporte material cuya ejecución haya comenzado tras el acuerdo previo expreso del consumidor y la renuncia expresa a su derecho de desistimiento.