



Política de Opiniones de clientes

KIABI permite a los clientes que hayan realizado una compra en el sitio web KIABI.COM y/o en su Marketplace valorar y publicar Opiniones sobre los productos y los vendedores del Marketplace.

El presente documento incluye:

1. La política que rige la publicación y moderación de Opiniones de clientes sobre los vendedores del Marketplace KIABI.
2. La política que rige la publicación y moderación de Opiniones de clientes sobre los productos vendidos en el sitio web kiabi.com y el Marketplace KIABI.

1 Política de Opiniones sobre los vendedores del Marketplace KIABI

Última actualización el 15/04/2025

Preámbulo

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, con domicilio social en 4A rue du moulin de Lezennes (59960 LEZENNES, FRANCIA) (en adelante, «KIABI» o «el Operador») edita y explota el mercado accesible en la dirección <https://www.kiabi.com/> (en adelante, el «Mercado KIABI»).

Los términos en mayúsculas tienen el significado que se les da en las CGU del Marketplace.

Damos gran importancia a recabar las Opiniones de nuestros clientes para mejorar continuamente nuestros servicios. Con el fin de garantizar que las Opiniones publicadas sobre los vendedores del mercado sean verificadas y constructivas, y aporten un valor añadido real a los demás usuarios, se rigen por la presente carta (en adelante, la «Carta»), que regula las condiciones de publicación y tratamiento de las Opiniones de los clientes en el mercado KIABI.

Las Opiniones sobre los vendedores del mercado KIABI no dan derecho a recompensas en el programa de fidelidad de Kiabi «en Familia».

El cliente del Marketplace KIABI que publique una Opinión sobre un vendedor acepta plenamente y sin reservas la Carta y se compromete a respetar sus términos. La Carta aplicable es la vigente en el momento en que el cliente publique la Opinión. El operador podrá modificar y actualizar la Carta en cualquier momento, en particular para adaptarla a los cambios legislativos o reglamentarios.

Al publicar una Opinión sobre un vendedor, el cliente acepta que su Opinión sea accesible al público, mediante su publicación y difusión en el Marketplace KIABI.



1) Condiciones de publicación de las Opiniones

El uso de la función de publicación de Opiniones de clientes en el Marketplace (en adelante, la «Función») requiere el uso o la creación de una cuenta de cliente.

El Cliente recibirá un correo electrónico después de cada compra realizada en el Marketplace KIABI, en el que se le dará la posibilidad de publicar una Opinión sobre el Vendedor y/o los Productos. Usted reconoce expresamente que las Opiniones que publique podrán ser utilizadas por KIABI y sus socios en cualquier medio de comunicación.

Los Clientes podrán evaluar al Vendedor asignándole una puntuación mediante estrellas «de 0 a 5», siendo la puntuación máxima 5 estrellas. También se invitará a los Clientes a dejar un comentario libre y a responder a las preguntas formuladas por el Operador.

El Operador no ofrece ninguna contraprestación a cambio de la publicación de Opiniones por parte de los Clientes.

Por último, los Usuarios tienen la posibilidad de señalar Opiniones ilícitas. Cualquier denuncia pertinente dará lugar a la eliminación de dicha Opinión lo antes posible, siempre que esta:

- No respete las CGU y/o la sección de notas y Opiniones de los clientes / la carta de moderación de Opiniones;
- Contenga contenidos injuriosos, difamatorios, racistas o ilícitos.

2) Visualización de la puntuación:

La puntuación media de un vendedor se calculará y mostrará únicamente después de que este haya recibido un mínimo de 5 Opiniones de los clientes. El número mínimo de 5 Opiniones garantiza que la puntuación mostrada del vendedor sea representativa y se base en un número suficiente de Opiniones de los clientes.

3) Plazos de publicación:

El Cliente no tiene ningún plazo para publicar su Opinión.

Las Opiniones redactadas por el Cliente se someterán sistemáticamente a una moderación automática mediante una herramienta que utiliza inteligencia artificial, de acuerdo con los criterios de moderación que se indican a continuación.

Si una Opinión es moderada, dejará de ser visible en el Marketplace KIABI. Tras esta moderación, Kiabi realizará una verificación manual y humana en un plazo de 7 (siete) días tras su publicación. KIABI se reserva el derecho de confirmar la retirada de la Opinión si no se ajusta a la Carta o a la normativa. En caso contrario, Kiabi restablecerá la visibilidad de la



Opinión en el sitio web. **El Operador se compromete a que el tratamiento de los datos personales realizado en este contexto se ajuste a la ley n.º 78-17, de 6 de enero de 1978, relativa a la informática, los ficheros y las libertades modificadas, y al RGPD.**

4) Criterios de moderación:

- **Respeto de las normas de cortesía:**
 - Las Opiniones no deben contener insultos, comentarios ofensivos ni contenido difamatorio. Se eliminará cualquier comentario discriminatorio u ofensivo.
- **Opiniones auténticas:**
 - Solo se aceptarán Opiniones de clientes que hayan comprado en el Marketplace KIABI al vendedor. Las Opiniones deben basarse en una experiencia de compra real.
- **Contenido pertinente y constructivo:**
 - Las Opiniones deben estar directamente relacionadas con la experiencia de compra del cliente con ese vendedor. **Se eliminarán los comentarios que no se refieran a la experiencia con el vendedor. En el caso de pedidos con varios vendedores, el cliente deberá dejar una Opinión por cada vendedor.**
- **Confidencialidad y protección de datos:**
 - Las Opiniones no deben contener datos personales (números de teléfono, direcciones de correo electrónico, direcciones postales, etc.) para proteger la confidencialidad de los clientes.
- **Sin publicidad ni promoción:**
 - Las Opiniones no deben contener enlaces ni menciones promocionales de otros productos, servicios o sitios web.
- **Spam y envíos múltiples:**
 - Los Clientes no deben enviar varias Opiniones similares o idénticas sobre el mismo Vendedor. Las Opiniones que se consideren spam serán eliminadas.
- **Propiedad intelectual:**
 - Las Opiniones no deben infringir los derechos de propiedad intelectual del Vendedor ni de terceros.

5) Modificación y eliminación de Opiniones:

- **Modificación de las Opiniones:**



El Cliente no puede modificar una Opinión publicada. Si el Cliente desea retirar la opinión redactada, puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Kiabi para que dicha opinión sea retirada.

- **Eliminación de Opiniones:**

Kiabi se reserva el derecho de eliminar cualquier Opinión que no respete los criterios de moderación mencionados anteriormente, con o sin previo aviso al usuario. KIABI también podrá eliminar Opiniones después de que un tercero haya alegado el carácter manifiestamente ilícito del contenido en cuestión.

Se notificará al cliente por correo electrónico los motivos de dicha eliminación y el vendedor se pondrá en contacto con él de forma privada.

- **Imparcialidad:**

La moderación de las Opiniones se lleva a cabo de forma imparcial, sin favoritismos hacia ningún vendedor o producto en particular.

6) Periodo de conservación de las Opiniones de los clientes:

- **Conservación de las Opiniones de los clientes:** Las Opiniones de los clientes se conservan y se muestran en el Marketplace KIABI durante un máximo de tres (3) años a partir de la fecha de publicación.
- **Archivo de Opiniones:** Transcurrido este plazo, las Opiniones se archivarán y dejarán de ser visibles públicamente. No obstante, podrán conservarse en nuestras bases de datos durante un periodo de 3 (tres) años para fines internos, tales como la mejora continua de los servicios, el seguimiento de la satisfacción del cliente y los análisis estadísticos.
- **Eliminación de Opiniones:** Los clientes también pueden solicitar la eliminación de sus Opiniones en cualquier momento poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente, contact@kiabi.com, de conformidad con nuestra política de confidencialidad.

7) Denuncia de abuso:

- Los usuarios del Marketplace KIABI pueden denunciar en cualquier momento cualquier comentario que incumpla la Carta o que no respete sus derechos a través del formulario <https://www.kiabi.es/signalement>
- KIABI se compromete a retirar rápidamente cualquier elemento o contenido manifiestamente ilícito que aparezca en la plataforma tan pronto como tenga conocimiento de ello.



8) Responsabilidad:

Las Opiniones sobre los vendedores se publican bajo la entera responsabilidad de sus autores; Kiabi no se hace responsable de los contenidos que no haya redactado.

El Cliente reconoce que:

- KIABI no asume ninguna responsabilidad en cuanto a la calidad y la conformidad legal de los contenidos publicados por los clientes,
- KIABI puede, de conformidad con sus obligaciones legales, eliminar dichos contenidos después de que un tercero haya alegado el carácter manifiestamente ilícito del contenido en cuestión.
- KIABI comunicará, de conformidad con sus obligaciones legales y a petición formal de las autoridades judiciales, los elementos que permitan identificar a los Clientes que hayan contribuido a dicho contenido.

Al enviar sus Opiniones a KIABI, usted declara y reconoce:

- que usted es el único autor y propietario de los derechos de propiedad intelectual de la Opinión, y que esta es exacta, está libre de errores y no es engañosa, difamatoria, no incita al odio y no constituye un acto de acoso; usted reconoce que publica su Opinión de conformidad con la normativa aplicable.
- que realmente ha comprado un producto al Vendedor al que se refiere su Opinión
- que tiene al menos quince (15) años;

Usted exime a KIABI y a las empresas de su grupo de cualquier acción que un tercero pueda emprender contra ellos basándose en que la Opinión publicada vulnera los derechos de dicho tercero, y se compromete a hacerse cargo de todos los daños y perjuicios por los que KIABI o las empresas de su grupo puedan ser condenadas.

En caso de litigio surgido con motivo de la moderación de una Opinión, puede consultar las CGU para conocer los medios de acción a su disposición.

2 Política de Opiniones de clientes sobre los productos

Última actualización el 24/04/2025

Preámbulo

La sociedad:

KIABI ESPAÑA KSCE SA
C/ CALDERILLA NÚMERO 1, LOCAL 006o,
CENTRO COMERCIAL ISLAZUL,
CP/28054, Madrid, (ESPAÑA).





NIF A81225146

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, en la Hoja M-157493, Tomo 9807, Folio 104.

Edita y explota el sitio web kiabi.com y la aplicación móvil KIABI (en adelante, el «Sitio web»).

En lo sucesivo denominada «KIABI».

Damos mucha importancia a recabar las Opiniones de nuestros clientes para mejorar continuamente nuestros servicios. Con el fin de garantizar que las Opiniones publicadas en el Sitio sean constructivas y aporten un valor añadido real a los demás usuarios, se rigen por la presente carta (en adelante, la «Carta»).

Se especifica que las Opiniones sobre los productos vendidos por KIABI en el Sitio web, o por un vendedor tercero en el Marketplace KIABI, dan derecho a recompensas en el marco del programa de fidelidad de Kiabi “en Familia”.

Los clientes que publican una Opinión aceptan plenamente y sin reservas la Carta y se comprometen a respetar sus términos. La Carta aplicable es la vigente en el momento en que el Cliente publica la Opinión. KIABI podrá modificar y actualizar la Carta en cualquier momento, en particular para adaptarla a los cambios legislativos o reglamentarios.

Al publicar una Opinión, el Cliente da su consentimiento para que su Opinión sea accesible al público, mediante su publicación y difusión en el Sitio.

1) Condiciones para la publicación de Opiniones sobre productos

El uso de la función de publicación de Opiniones de clientes (en adelante, la «Función») requiere el uso o la creación de una cuenta de cliente.

Las Opiniones publicadas podrán ser utilizadas por KIABI y sus socios en cualquier medio de comunicación.

El Cliente recibirá un correo electrónico después de cada compra de un producto, ya sea en el Sitio web o en el Marketplace, dándole la posibilidad de publicar una Opinión sobre los productos.

Los Clientes podrán evaluar el producto asignándole una puntuación mediante estrellas «de 0 a 5», siendo la puntuación máxima 5 estrellas. También se invitará a los Clientes a dejar un comentario libre y a responder a las preguntas formuladas por KIABI.

2) Plazos de publicación:

a. Opiniones sobre los productos:

Una vez redactada, la Opinión de un cliente sobre un producto se publica en un plazo máximo de un día.



Nuestro proveedor utiliza una combinación de potente tecnología de aprendizaje automático y un equipo de moderación humano para revisar las Opiniones antes de su publicación.

3) Criterios de moderación:

- **Respeto de las normas de cortesía:**
 - Las Opiniones no deben contener insultos, comentarios ofensivos ni contenido difamatorio. Se eliminará cualquier comentario discriminatorio u ofensivo.
- **Opiniones auténticas:**
 - Solo se aceptarán Opiniones de clientes que hayan comprado un producto en el Sitio. Las Opiniones deben basarse en una experiencia de compra real.
- **Confidencialidad y protección de datos:**
 - Las Opiniones no deben contener datos personales (números de teléfono, direcciones de correo electrónico, direcciones postales, etc.) para proteger la confidencialidad de los clientes.
- **Sin publicidad ni promoción:**
 - Las Opiniones no deben contener enlaces ni menciones promocionales de otros productos, servicios o sitios web.
- **Spam y envíos múltiples:**
 - Los clientes no deben enviar varias Opiniones similares o idénticas. Las Opiniones que se consideren spam serán eliminadas.
- **Propiedad intelectual**
 - Las Opiniones no deben infringir los derechos de propiedad intelectual de terceros.
- **Otros casos de rechazo**
 - Su Opinión puede ser rechazada por los siguientes motivos: Rechazo por remisión al servicio posventa / Desprestigio de la empresa / Opinión escrita en un idioma extranjero / Contenido inapropiado / Imagen inapropiada / Opinión inadecuada, irrelevante / Rechazo legal / Responsabilidad: peligrosidad del producto en cuestión / Información personal identificable / Opinión duplicada / Spam / No se alcanza la edad mínima requerida para la publicación (menor de edad) / Contenido vacío / Opinión relativa a otro producto / Opinión engañosa / Opinión relativa a la entrega y la tramitación del pedido / Opinión publicada sin experiencia real del comprador.

4) Modificación y eliminación de Opiniones de clientes

- **Modificación de las Opiniones de los clientes:**



El cliente no puede modificar una Opinión publicada. Si el cliente desea retirar la Opinión redactada, puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Kiabi para que se retire dicha Opinión.

- **Eliminación de las Opiniones de los clientes:**

Kiabi se reserva el derecho de eliminar cualquier Opinión de cliente que no respete los criterios de moderación mencionados anteriormente, con o sin previo aviso al usuario. KIABI también podrá eliminar Opiniones de clientes después de que un tercero haya alegado el carácter manifiestamente ilícito del contenido en cuestión.

Se notificará al Cliente por correo electrónico para explicarle los motivos de dicha eliminación y el Vendedor se pondrá en contacto con él de forma privada.

- **Imparcialidad:**

La moderación de las Opiniones se lleva a cabo de forma imparcial, sin favorecer a ningún vendedor o producto en particular.

5) Periodo de conservación de las Opiniones de los clientes:

- **Conservación de las Opiniones:** Las Opiniones de los clientes se conservan y se muestran en el Marketplace KIABI durante un máximo de 3 (tres) años a partir de la fecha de publicación.
- **Archivo de Opiniones:** Transcurrido este plazo, las Opiniones se archivarán y dejarán de ser visibles públicamente. No obstante, podrán conservarse en nuestras bases de datos durante un periodo de tres (3) años con fines internos, tales como la mejora continua de los servicios, el seguimiento de la satisfacción de los clientes y los análisis estadísticos.
- **Eliminación de Opiniones:** Los clientes también pueden solicitar la eliminación de sus Opiniones en cualquier momento poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente, contact@kiabi.com, de conformidad con nuestra política de privacidad.

5) Denuncia de abuso:





Los usuarios tienen la posibilidad de denunciar contenidos ilícitos a través del formulario disponible aquí: <https://www.kiabi.es/signalement>. Toda denuncia pertinente dará lugar a la eliminación de dicha opinión lo antes posible, siempre que esta:

- No respete la Carta;
- Contenga contenidos injuriosos, difamatorios, racistas o ilícitos;
- Si una opinión es señalada varias veces y la señalización es legítima, la opinión será rechazada.

KIABI se compromete a retirar rápidamente cualquier elemento o contenido manifiestamente ilícito que aparezca en el Sitio y en la Plataforma tan pronto como tenga conocimiento de ello.

6) Responsabilidad:

Las opiniones sobre los vendedores se publican bajo la entera responsabilidad de sus autores; Kiabi no se hace responsable de los contenidos que no haya redactado.

El cliente reconoce que:

- KIABI no asume ninguna responsabilidad en cuanto a la calidad y la conformidad legal de los contenidos publicados por los clientes,
- KIABI puede, de conformidad con sus obligaciones legales, eliminar dichos contenidos después de que un tercero haya alegado el carácter manifiestamente ilícito del contenido en cuestión.
- KIABI comunica, de conformidad con sus obligaciones legales y a petición formal de las autoridades judiciales, los elementos que permiten identificar a los Clientes que han contribuido a dicho contenido.

Al enviar sus opiniones a KIABI, usted declara y reconoce:

- que es el único autor y propietario de los derechos de propiedad intelectual de la Opinión, y que esta es exacta, está libre de errores y no es engañosa, difamatoria, no incita al odio y no constituye un acto de acoso; que reconoce publicar su opinión de conformidad con la normativa aplicable.
- que realmente ha comprado un producto al Vendedor al que se refiere su Opinión
- que tiene al menos quince (15) años;

Usted exime a KIABI y a las empresas de su grupo de cualquier acción que un tercero pueda emprender contra ellos basándose en que la Opinión publicada vulnera los derechos de dicho tercero, y se compromete a hacerse cargo de todos los daños y perjuicios por los que KIABI o las empresas de su grupo puedan ser condenadas.

En caso de litigio surgido con motivo de la moderación de una Opinión, puede consultar las CGU para conocer los medios de acción a su disposición.