

Lire les conditions en français

**Lees de voorwaarden in het
Nederlands**

Leggere le condizioni in italiano

Leer las condiciones en español

Ler as condições em português

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDELITE

KIABI « EN FAMILLE, TOUT UN PROGRAMME ! »

Date de mise à jour : 07/08/2025

Veillez noter que pour le territoire italien, étant donné qu'il s'agit d'une opération avec des prix, le DPR 430/2001 s'applique et, par conséquent, l'article 6 ne s'applique pas puisque l'opération avec des prix durera 2 ans, jusqu'au 11/06/2027. Montant estimé des prix 10.000 euros.

PREAMBULE- DEFINITIONS

Pour faciliter la compréhension des présentes conditions générales d'utilisation du programme de fidélité, certaines définitions sont proposées, l'emploi du singulier ou du pluriel étant indifférents.

Programme : nouveau programme de fidélité KIABI « En famille, tout un programme ! » objet des présentes Conditions générales d'utilisation.

Abonnement : Service payant En Famille +, optionnel et complémentaire au Programme et octroyant des remises systématiques de 10% sur les Produits éligibles du rayon préféré choisi par le Membre bénéficiant du Service et 5% sur le reste des Produits éligibles. Les Produits éligibles sont définis dans les Conditions Générales de l'Abonnement. [Voir les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. de l'Abonnement](#)

L'Abonnement est susceptible d'évoluer quant à sa dénomination commerciale, à tout moment, sans que cela n'affecte les droits ou les conditions contractuelles du Membre abonné.

Détenteur du Bon cadeau ou Détenteur : personne désignée par le Membre et sous sa responsabilité exclusive, comme étant le bénéficiaire du Bon cadeau dans le formulaire de demande en ligne de TLC ([tel que défini à l'article 1.1.2](#)) permettant l'émission du Bon cadeau à valoir chez un Partenaire.

Compte : compte client ouvert par le client sur le Site ou sur l'application KIABI disponible sur son Appareil mobile.

Appareil mobile : tablette ou smartphone du client.

Achat ou Action : achat(s) ou action(s) éligible(s) à l'attribution de points définis à [l'article 2.2](#)

Membre : client Kiabi ayant créé un Compte et adhéré au Programme régi par les présentes Conditions générales d'utilisation.

Famille : communauté créée par un Membre (l'Organisateur) à partir de son Compte et comprenant au moins un autre Membre.

Magasins éligibles ou Magasins : magasins KIABI de France métropolitaine, de Belgique et d'Italie, d'Espagne et du Portugal.

Sites éligibles ou Sites : sites e-commerce et/ou application mobile KIABI disponible sur l'Appareil mobile, de France métropolitaine, de Belgique, d'Italie, d'Espagne et du Portugal (kiabi.com, kiabi.be et kiabi.it, kiabi.es et kiabi.pt). L'application Beebs ne fait donc pas partie du Programme.

Organisateur : Membre initiateur ou créateur d'une Famille. Il est le titulaire du Compte à partir duquel la Famille est créée.

Partenaire : personnes physiques et/ou morales **partenaires de la Société TLC** proposant des Bons cadeaux à valoir au sein dans leur entreprise dans le cadre du catalogue de Récompenses du Programme. Les conditions d'octroi de ces Bons cadeaux aux Membres et leur délai de validité sont détaillés à [l'article 2.3](#)

Carte : soit le support dématérialisé d'adhésion du client au Programme disponible sur son Compte, soit le support matériel ou carte physique de fidélité.

Niveau : Niveau de fidélité. Le Programme propose 4 niveaux de fidélité détaillés à l'article 2

Délai : 12 mois courant à compter du jour où le Membre a obtenu son premier point

Cagnotte : cumul des points du Membre disponible sur son Compte

Récompenses :

- **Bons cadeaux** dont il est possible de bénéficier sous réserve d'avoir atteint un certain Niveau de fidélité dans le Délai, à valoir auprès du réseau de Partenaires. Les conditions d'accès, d'utilisation et le délai de validité des Bons cadeaux sont précisés à [l'article 2.3](#).
- **Remises** d'un montant variable en fonction du Niveau de fidélité atteint par le Membre dans le Délai, à valoir sur un prochain achat dans les Magasins éligibles ou une commande réalisée sur les Sites éligibles (hors produits Market Place et seconde main). Appelées aussi Récompenses type « Remises ».

ARTICLE 1 – ADHESION AU PROGRAMME DE FIDELITE KIABI « EN FAMILLE »

1.1 Conditions et modalités générales d'adhésion

1.1.1. Le Programme fidélité « En famille, tout un programme ! » est proposé gratuitement à toute personne physique de 18 ans n'agissant pas à titre professionnel.

Pour les clients résidants en France Métropolitaine, ce programme est proposé par la société KIABI EUROPE, société par actions simplifiée au capital de 58 922 010 euros immatriculée au registre de commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le numéro 344 103 270 dont le siège social est situé à LEZENNES (59260) 4A rue du Moulin de Lezennes

Pour les clients résidants en Belgique, ce programme est proposé par la société KIABI STOCK CENTRAL BELGIQUE (KSCB), Place de la Monnaie 14, 1000 Bruxelles, N° de TVA : BE0450.011.209 (RPM Bruxelles - Francophone)

Pour les clients résidants en Italie, ce programme est proposé par la société S.E.K.I. S.r.l. a actionnaire principal, dont le siège social est situé à Milan (20153), 21 rue Caldera, inscrit au registre du commerce de Milan Monza Brianza-Lodi n. C.F./P.IVA 11777790152, sous la responsabilité et la coordination de Bunsha International S.A., appartenant au groupe KIABI (dit "KIABI").

Pour les clients résidants en Espagne et au Portugal, ce programme est proposé par la société KIABI ESPAÑA KSCE SA, dont le siège social est situé 1 rue Calderilla Local 0060, Centre Commercial Islazul, 28054 Madrid, avec le code d'identification fiscale A81225146, inscrite au Registre du Commerce de Madrid, Page M-157493, Volume 9807, Folio 104; et la société KIABIPORTUGAL LDA, dont le siège social est situé Centro Comercial Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, Alto do Forte, 2635-018 Rio de Mouro, inscrite au Registre du Commerce de Lisbonne, sous le numéro d'immatriculation unique et de personne morale 513 940 464.

Ci-après « **KIABI** »

1.1.2. Les acteurs partenaires du Programme :

Les Bons cadeaux qu'il est possible de recevoir lorsque les conditions définies dans le présent Programme sont réunies, sont proposés par :

- France et Belgique : La société TLC MARKETING France, Société à Responsabilité limitée à associé unique au capital de 150 000 euros, dont le siège social est situé au 92 avenue de Wagram, 75017 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 491 414 306.
- Italie : La société TLC Italie Srl au capital de 10 000 euros, dont le siège social est situé Via Nino Bonnet 6/A, 20154 Milano, C.F. – P. Iva 09141651001
- Espagne : La société TLC MARKETING WORLDWIDE IBERIA S.L. au capital de 3 000 euros , dont le siège social est Plaza Marqués de Salamanca, 10, 1°D, 28006, Madrid
- Portugal : La société TLC MARKETING WORLDWIDE PORTGUAL LDA au capital de 105250€, dont le siège social est situé Avenida Dom João ii, 46 2° Lisboa.

TLC fait appel à des Partenaires auprès de qui ces Bons cadeaux pourront être utilisés. Les conditions de leur acceptation et de leur utilisation sont donc soumises exclusivement aux conditions générales d'utilisation et/ou de vente et/ou de service de TLC et/ou des Partenaires émettant le Bon cadeau choisi par le Membre.

Ci-après et ci-avant « **TLC** »

1.1.3. Le Programme est proposé dans les Magasins et les Sites éligibles **et** pour les clients résidant dans les pays des Magasins/Sites éligibles, à savoir la France métropolitaine, la Belgique, l'Italie, l'Espagne et le Portugal.

- Les **Clients qui ne résident pas dans ces pays** continuent, s'ils y ont adhéré, à bénéficier de l'ancien programme de fidélité conformément aux conditions dudit programme et ne peuvent pas bénéficier du Programme En Famille, même s'ils sont titulaires d'un Compte et même s'ils font des Achats ou réalisent des Actions.

Si ces clients achètent dans l'un des Magasins ou Sites éligibles au Programme, le cumul de points s'effectue conformément aux conditions et selon les modalités de l'ancienne version du programme de fidélité KIABI. Les conditions générales de l'ancienne version du programme qui continue à leur être proposées et auxquelles ils ont adhéré, restent disponibles sur leur Compte.

1.1.4. Pour bénéficier du Programme, ses fonctionnalités et ses avantages, le client doit être titulaire d'un Compte client ouvert en ligne, sur le site internet ou l'application KIABI disponible sur son Appareil mobile.

En adhérant au Programme, le client reconnaît avoir préalablement pris connaissance des présentes conditions générales et les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales d'utilisation sont accessibles sur les Sites et dans les Magasins éligibles au Programme.

L'adhésion au Programme est gratuite et ne suppose aucun achat préalable en magasin ou en ligne. Pour adhérer et utiliser le Programme, le client doit disposer d'une connexion Internet et du matériel informatique nécessaire dont l'ensemble des coûts, frais, abonnements, taxes et autres dépenses restent à sa charge exclusive.

L'adhésion s'effectue en ligne au moment de la création du Compte. Si le client dispose déjà d'un Compte, l'adhésion s'effectue après acceptation des présentes conditions générales d'utilisation en se rendant directement sur Compte.

La création d'un Compte et l'adhésion aux présentes conditions générales d'utilisation du Programme directement, permet de bénéficier immédiatement des fonctionnalités du Programme. Le client peut alors cumuler des points lors d'Achats ou d'Actions ouvrant droit au cumul de points tels que détaillés ci-après puis, si les conditions sont réunies, débloquer des Récompenses et/ou d'obtenir des avantages en fonction du niveau de Récompense atteint.

Le Compte permet notamment au Membre de :

- consulter son solde de points de fidélité et ses Récompenses ;
- débloquer ses Récompenses ;
- inviter des Membres à rejoindre sa Famille ;
- s'abonner aux newsletters et communications ;
- mettre à jour ses coordonnées ;
- se désinscrire du Programme à tout moment. Pour cela, rendez-vous dans le compte client, rubrique « **Informations** ».
 - France : <https://www.kiabi.com/account/informations>
 - Belgique : <https://www.kiabi.be/account/Informations>
 - Italie : <https://www.kiabi.it/account/Informations>

- Espagne : <https://www.kiabi.es/account/Informations>
- Portugal : <https://www.kiabi.pt/account/Informations>

Pour créer son Compte et adhérer au Programme, le client :

- Renseigne son adresse e-mail, sa civilité, ses prénom, nom, date de naissance et mot de passe;
- Clique sur « Créer mon compte » après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Le numéro de la carte de fidélité est dématérialisé et disponible immédiatement dans son espace fidélité, suite à la création de son compte.

Le client ayant adhéré au Programme est appelé Membre.

La carte physique de fidélité (remise au titre des anciennes versions du Programme), peut continuer à être présentée en caisse pour cumuler des points. Pour activer les Récompenses, il faudra au préalable créer ou se connecter à son Compte.

1.2. Procédure de préinscription dans les magasins éligibles au Programme

La préinscription au Programme peut être effectuée dans les Magasins éligibles KIABI.

Si le client souhaite adhérer au Programme au moment d'un passage en caisse, il devra fournir, les informations indispensables à sa préinscription à savoir : sa civilité, son prénom, son nom, sa date de naissance et son adresse e-mail.

Une fois sa préinscription validée en caisse, il recevra une demande de finalisation d'adhésion au Programme sur l'email qu'il aura renseigné en caisse.

Ensuite, le client devra obligatoirement finaliser sa demande d'adhésion au Programme en se connectant à son Compte ou lors de sa création, s'il n'en avait pas déjà un.

Le client doit finaliser son inscription obligatoirement sur le Site internet ou l'application du pays du Magasin dans lequel il s'est préinscrit.

Exemple : Un client qui a démarré une inscription dans un Magasin en Belgique doit se rendre sur [kiabi.be](https://www.kiabi.be) pour créer son Compte client et finaliser son inscription.

L'adhésion est effective une fois le Compte créé ou, s'il a déjà un Compte, une fois que le Client a pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation et les a acceptées en cochant sur la case d'acceptation correspondante disponible sur son Compte.

Si le client a fait des Achats lors de sa préinscription, il bénéficiera des points correspondants uniquement s'il poursuit et valide son adhésion sur son Compte conformément à ce qui est dit précédemment. Il est rappelé ici que le cumul de points s'effectue selon les modalités et conditions du Programme applicable dans le pays où s'est effectué l'Achat.

1.3 Changement d'adresse ou de nom du titulaire du Compte :

Tout changement d'adresse ou de nom du Membre doit être signalé et modifié des façons suivantes :

- En toute autonomie sur son Compte client sur le Site internet ou l'Application Kiabi
- Au près de l'un de nos conseillers en magasin
- Au près du service relation client KIABI
 - o France : contact@kiabi.com
 - o Belgique : serviceclient@kiabi.be (français) ou klantenservice@kiabi.be (néerlandais)
 - o Italie : infoit@kiabi.com
 - o Espagne : contacto@kiabi.com
 - o Portugal : kiabi.portugal@kiabi.com

Le Membre garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et sera seul responsable de toute indication erronée, incomplète, obsolète ou fausse.

1.4 Caractère unique et personnel de l'adhésion au Programme

Le Compte est unique et personnel. Il ne peut en aucun cas être transféré, cédé, prêté ou vendu, ni être utilisé à des fins autres que celles définies par KIABI dans les présentes conditions générales d'utilisation. Les points comme les Récompenses et/ou avantages du Programme ne constituent en aucun cas un moyen de paiement.

ARTICLE 2 : LES AVANTAGES DU PROGRAMME

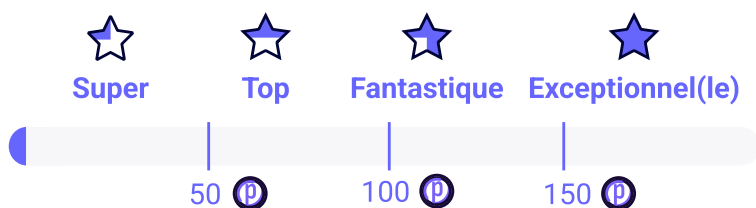
2.1. Généralités : le cumul de points pour accéder à des Récompenses ou d'autres avantages

Le Programme permet de cumuler des points au moment de certains achats ou grâce à certaines actions. Les points ont une durée de validité limitée à douze mois courant à compter de l'obtention du premier point (le Délai).

Le Membre a 12 mois à compter de l'obtention de son 1^{er} point (le Délai) pour atteindre jusqu'à quatre niveaux de fidélité avec son cumul de points.

Voici les 4 niveaux de fidélité composant le Programme :

- Le Niveau Super : de 1 à 49 points
- Le Niveau Top : de 50 à 99 points
- Le Niveau Fantastique : de 100 à 149 points
- Le Niveau Exceptionnel(le) : à partir de 150 points



L'accès aux Récompenses dépend du niveau de fidélité atteint alors que certains autres avantages sont accessibles quel que soit le Niveau.

Dès qu'un Niveau est atteint, même si le membre échange tous ses points contre une Récompense, il conserve son niveau. Il ne redescend pas de niveau sur la période des 12 mois de validité de sa cagnotte.

Au bout des 12 mois, le client redevient Super quel que soit le Niveau qu'il avait atteint.

Pour connaître les modalités et conditions de [l'accès aux Récompenses](#) ainsi qu'aux autres avantages, rendez-vous sur les rubriques concernées.

2.2 Conditions et modalités de cumul des points

Les Achats et Actions permettant de cumuler des points

La présente liste des Achats et Actions éligibles est limitative et exhaustive.

Elle est toutefois susceptible d'évoluer au cours du Programme à la discrétion de Kiabi.

Pour plus d'informations, rendez-vous dans la rubrique « [Durée et modification du programme](#) ».

Achat(s) éligibles :

- les achats permettant de cumuler des points sont les achats d'articles neufs, y compris en promotion ou soldés, de la marque KIABI effectués dans les Magasins ou les Sites éligibles (y compris s'ils sont effectués au moyen d'une carte cadeau Kiabi);
- Les achats d'articles de seconde main uniquement dans les Magasins qui proposent aux clients d'acheter des articles de seconde main (à date uniquement en France, en Belgique et en Espagne) ;

Ne donnent pas droit à des points, la liste n'étant pas exhaustive :

- Tous autres achats ou services : service retouches, achat de cartes cadeaux Kiabi, frais de livraison, frais de personnalisation de vêtements ;
- Les achats effectués auprès de nos vendeurs partenaires sur la marketplace kiabi.com ou encore sur l'application ou site [Beebs.app](#) ;
- Les achats effectués dans des magasins KIABI ou sur les sites internet Kiabi, qui ne sont pas éligibles au Programme ;
- Les achats effectués dans les magasins KIABI dans le cadre d'opérations de dépôt vente type "Petite braderie" ou Kidkanaï.
- La souscription à l'Abonnement proposé par KIABI.

Action(s) éligible(s) : les actions permettant de cumuler des points (valable uniquement pour les Membres du programme de fidélité KIABI) sont :

- Le dépôt d'un avis produit
- Lorsque le Membre invite pour la première fois un autre Membre à rejoindre sa Famille,
- Lorsque le Membre réalise un achat sur un nouveau canal d'achat (magasin ou internet)
- Lorsque le Membre achète au moins un article de seconde main Kiabi en Magasin

Les points peuvent être cumulés comme suit :

- **A chaque Achat** (France/Belgique/Italie) : **1 point** par tranche d'Achat de **5€** inclus ;
- **A chaque Achat** (Espagne/Portugal) : **3 points** par tranche d'Achat de **10€** inclus ;
- **Achat de seconde main** en Magasin Kiabi (France/Belgique/Espagne) : **5 points** ;
- **Achat dans le mois d'anniversaire** : **5 points** (1 fois/an)
- **Inviter le 1^{er} Membre dans sa famille*** : **5 points** (1 fois)
*lorsque qu'un autre Membre du Programme accepte de rejoindre la Famille du Membre et qu'il s'agit de son premier Membre invité.
- **1^{er} Achat d'un nouveau Membre** : **10 points** (1 fois)
- **2^{ème} Achat d'un nouveau Membre*** : **10 points** (1 fois)
*dans les 60 jours suivant la date du premier Achat
- **Dépôt d'un avis produit** : **15 points** (1 fois/mois)
*suite à la réception d'un email suivant son Achat - Non valable pour tout avis déposé directement sur la fiche produit en ligne.
- **Achat sur un nouveau canal d'achat (Magasin ou internet)** : **15 points** (1 fois)

Les montants auxquels il est fait référence sont entendus hors frais de livraison ou frais de port et après déduction d'éventuelles remises ou réductions.

Le cumul de points s'effectue au moment de l'Achat ou Action, sauf :

- En cas d'achat en ligne sans Compte, (commande en mode « invité ») : les demandes d'adhésion ou de création de Compte après une commande en mode « invité » ne permettent pas de cumuler des points a posteriori. (commandes sans création de Compte).
- Dans le cas d'e-réservation : les points se cumulent uniquement au moment du paiement de la commande lors du passage en caisse dans un Magasin éligible.
- Cas particulier de la préinscription en Magasin éligible : pour bénéficier du cumul des points obtenus lors de la préinscription effectuée en caisse, le Client doit finaliser son adhésion au Programme pour devenir Membre. S'il ne finalise pas son adhésion sur son Compte, il ne bénéficiera pas des points cumulés lors de l'Achat au moment de sa préinscription. Il est rappelé que le cumul de points s'effectue selon les modalités et conditions du Programme applicable dans le pays où l'Achat / Action est effectué(e).

Pour plus d'informations sur la procédure de préinscription en magasin, nous vous invitons à consulter la rubrique « [Procédure de préinscription dans les magasins éligibles au Programme](#) ».

Les points cumulés sont valables 12 mois à compter de la date d'acquisition du premier point.

Le Membre peut prendre connaissance de son solde de points à tout moment, lors de son passage en caisse ou en se rendant sur son Compte dans la rubrique « Mon espace fidélité ».

Les points sont générés et donc visibles le jour même de l'Achat ou de l'Action sauf pour les Achats ou Actions effectués en ligne sur le Site. Dans ce dernier cas, les points sont générés et visibles le lendemain de l'expédition du colis commandé et payé en ligne ou le lendemain de l'Action effectuée en ligne.

Le cumul des points dans les différents Magasins éligibles

Le programme de fidélité En Famille étant proposé dans différents pays, un Membre qui réalise des Achats dans un autre pays que celui dans lequel il a adhéré au Programme, peut tout de même cumuler des points*. Il est donc invité à s'identifier en caisse avec son nom/prénom ou sa carte dématérialisée.

*Le cumul de points s'effectue selon les conditions du Programme applicable dans le pays où s'effectue l'Achat ou l'Action. Celles-ci sont reprises dans les présentes conditions générales d'utilisation accessibles dans la langue du pays concerné.

Ainsi, un Membre résidant en France, qui fait un Achat dans un Magasin en Belgique, cumulera des points selon les règles du Programme applicables en Belgique. A son retour de congés, s'il fait un Achat dans un Magasin en France, il cumulera des points selon les règles du Programme applicables en France.

En revanche, les conditions dans lesquelles le Membre pourra débloquer une Récompense sont celles du Programme en vigueur dans le Pays de rattachement de la Carte lequel peut varier automatiquement en fonction des habitudes d'achat en Magasin du Client.

Ainsi, un Membre résidant en France après avoir cumulé des points grâce à ses Achats en France et en Belgique, pourra s'il répond aux conditions du Programme applicables en France débloquer une Récompense dans les conditions et selon les modalités du Programme applicable en France.

S'il s'agit d'une Remise, celle-ci pourra être présentée dans tous les magasins et sur tous les Sites internet éligibles au programme de fidélité En Famille.

S'il s'agit d'un Bon cadeau, celui-ci donnera accès à des expériences dans les conditions et selon les modalités de TLC et/ou de ses Partenaires.

En cas de retour

Dans le cas d'un retour d'un ou plusieurs produits ayant permis l'obtention de points, 1 point est déduit instantanément du solde du Compte à chaque tranche de 5€ de remboursement en France, Belgique et en Italie.

3 points sont déduits instantanément du solde du Compte à chaque tranche de 10€ de remboursement en Espagne et au Portugal.

La Cagnotte du Membre ne peut pas être inférieure à 0 point. Dans le cas où le montant du retour total correspond ou génère une déduction de points supérieure à ce que le Membre a sur sa cagnotte, alors la totalité de ses points sera retirée et le Membre aura sa cagnotte à 0 point.

Si un Membre demande le remboursement de l'article sur lequel il a bénéficié d'une remise à la suite de l'activation d'une Récompense, les points ayant permis d'obtenir la remise sur le prix d'achat ne sont pas recrédité ; la Récompense n'est pas réactivée. Cependant, en cas d'échange, les points que le Membre avait cumulés sont conservés.

Si le nouvel article échangé est d'un montant supérieur au premier article acheté, cela permet de cumuler à nouveau des points par tranche d'euros dépensés.

A l'inverse si le montant est inférieur au premier article acheté, les points seront déduits à hauteur de 1 point par tranche de 5€ remboursés en France, Belgique et en Italie ; et 3 points par tranche de 10€ remboursés en Espagne et au Portugal.

2.3 L'accès aux Récompenses

Le Membre dispose de la possibilité d'échanger ses points en Récompense en fonction du Niveau de fidélité qu'il a atteint selon les conditions et modalités suivantes :

Les conditions d'accès aux Récompenses

Les niveaux de fidélité donnant accès aux Récompenses sont les Niveaux Top, Fantastique et Exceptionnel(le).

Le Membre doit avoir atteint l'un de ces 3 Niveaux dans les 12 mois courant à compter du jour de l'obtention du 1^{er} point (le Délai) pour débloquent les Récompenses disponibles selon le Niveau atteint.

Le Membre doit donc avoir obtenu au moins 50 points dans le Délai pour prétendre à l'activation d'une Récompense.

A l'expiration du Délai, les points sont expirés et annulés. Les Récompenses disponibles dans le catalogue qui n'ont pas été débloquentes dans le Délai sont annulées. Le Membre revient automatiquement au Niveau Super quel que soit le niveau atteint avec un cumul de points à 0.

L'accès aux différents types de Récompenses dépend du pays auquel est rattachée la Carte au jour où le Membre débloquent ladite Récompense.

Les conditions et modalités de consultation et de débloquent des Récompenses disponibles

Pour prendre connaissance des Récompenses disponibles, choisir puis débloquent une Récompense en échange des points cumulés, le Membre se rend sur son Compte « Echanger mes points ».

Il existe plusieurs types de récompenses :

- **Les Remises** : le montant des remises varie en fonction du Niveau de fidélité atteint par le Membre dans le Délai. Ce montant dépend également du Programme applicable au Membre au moment où il débloque sa Récompense.
- **Les Bons cadeaux** : bon d'une durée de validité limitée, obtenu grâce à l'échange de points de fidélité par le Membre à valoir auprès du Partenaire choisi parmi les Partenaires présents sur le catalogue de Récompenses au jour du déblocage de celle-ci, et permettant de bénéficier selon les conditions de TLC et/ou du Partenaire d'une activité ou d'un service proposé(e) par ce dernier.

Le Membre peut choisir de recevoir un Bon Cadeau s'il atteint un certain Niveau de fidélité dans le Délai.

Les conditions et modalités d'utilisation et les conditions de validité des Récompenses sont précisées ci-après.

La durée de validité des récompenses débloquées

Toute Récompense est valable 6 mois à compter de la date d'activation de celle-ci, c'est-à-dire à compter de l'échange par le Membre des points de fidélité contre la Récompense choisie. Ainsi, dans le cas d'un Bon cadeau, le Membre a 6 mois à compter du moment où il échange ses points de fidélité, pour choisir le Partenaire chez qui il veut profiter du Bon cadeau, demander ce Bon cadeau, le recevoir et l'utiliser effectivement auprès du Partenaire choisi. Si l'activité ou le service que le Bon cadeau a permis de financer que ce soit en totalité ou en partie n'a pas été payé(e) et/ou utilisé(e) et/ou réalisé(e) dans ce délai de 6 mois, le Bon cadeau est perdu et ne sera donc plus utilisable.

La date de validité du Bon cadeau est renseignée sur le Bon cadeau et n'est pas susceptible de renouvellement ou prolongation.

Si le Détenteur du Bon cadeau exerce son droit de rétractation légal auprès du Partenaire, les points de fidélité utilisés pour obtenir le Bon cadeau et/ou le Bon cadeau utilisé pour payer le service ou l'activité auprès du Partenaire, ne pourront pas être restitués.

La liste des Récompenses associées aux Niveaux

Les Récompenses de type « Remise » dépendent du Niveau de fidélité atteint :

- **Niveau Top** (50 à 99 points)
 - 5% sur le montant total de l'achat contre 50 points uniquement en France Métropolitaine, en Belgique, en Espagne et au Portugal
 - 5% sur l'article le plus cher du panier contre 50 points uniquement en Italie
- **Niveau Fantastique** (100 à 149 points)
 - 10% sur le montant total de l'achat contre 100 points
- **Niveau Exceptionnel(le)** (A partir de 150 points)
 - 15% sur le montant total de l'achat contre 150 points uniquement en Italie

-20% sur le montant total de l'achat contre 150 points uniquement en France Métropolitaine, Belgique, Espagne et Portugal.

-20% sur le montant total de l'achat contre 200 points uniquement en Italie

Les Récompenses sont toutes cumulables entre elles, sauf s'il s'agit de deux Remises identiques sur un même achat. Exemple : Si deux remises de -5% sont débloquées et disponibles, ces deux Remises ne pourront pas s'appliquer sur un même achat.

Pour des raisons réglementaires, le cumul de la Remise débloquée avec les offres promotionnelles en cours peut être exclu.

A ce titre, les remises dont pourrait bénéficier le Membre au titre de l'Abonnement complémentaire au Programme ne sont pas cumulables avec les Remises du Programme.

Le Membre ne peut pas faire valoir une Remise pour l'achat d'une carte cadeau Kiabi.

Les récompenses de type « Bon cadeau » sont toutes accessibles dès lors que le Membre atteint le niveau Top.

Les Membres aux niveaux Top, Fantastique et Exceptionnel(le) peuvent donc échanger :

- **30 points** contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes :
 - Loisirs en intérieur
 - Activités sportives
 - Formations en ligne & cours
- **50 points** contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes :
 - Visites culturelles (uniquement en France, Italie, Espagne et Portugal)
 - Loisirs plein air
 - Activités de bien-être / équilibre
 - 1 place de cinéma (uniquement en France, Italie, Belgique)
 - Activité Eco-responsables (uniquement en France, en Italie, Espagne et Portugal)
 - Restaurant & Hôtel (uniquement en Espagne et au Portugal)
- **80 points** contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes :
 - Parcs de loisirs
 - Développement professionnel (uniquement en Espagne)
- **100 points** contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes :
 - Services jeunes parents (uniquement en France, en Italie, en Espagne et Belgique)
 - Divertissement à la maison (uniquement en France et en Belgique)
 - A table ! (uniquement en Italie)
 - Sortie & divertissement (uniquement au Portugal)
- **150 points** contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes :

- Activités DIY
- Activités d'éveil bébé
- **300 points** contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes :
 - Beauté & Relaxation (uniquement en France, en Italie, Espagne et Portugal)
 - Services à domicile
 - Location de voiture (uniquement au Portugal)
- **450 points** contre un Bon cadeau sur les thématiques suivantes :
 - Pack loisirs famille (uniquement en France et en Belgique)
 - Shooting photo (uniquement en France, en Italie et au Portugal)
 - Coach à domicile (uniquement en France)
 - Voyage en famille (uniquement en Italie et en Espagne)

Le Membre reconnaît et accepte que :

- Par exception à l'article 6, KIABI, à l'exception du territoire italien, se réserve le droit librement et sans préavis préalable, de modifier les thématiques et/ou leur nombre et/ou le nombre de points pour accéder à chaque thématique ci-avant listées, en fonction notamment des disponibilités, sans que sa responsabilité puisse être engagée.

-L'utilisation et l'acceptation du Bon cadeau sont soumises aux conditions du Partenaire et/ou de TLC, de sorte que KIABI ne peut en aucun cas être responsable des modalités et conditions d'utilisation et/ou de vente et/ou de services du Partenaire et/ou de TLC et qui pourraient régir l'acceptation et/ou l'utilisation du Bon cadeau et notamment les restreindre.

-Certains Partenaires peuvent, par exemple, se réserver le droit de les accepter ou non à la période des soldes ou encore conditionner l'utilisation du Bon cadeau à un minimum d'achat (par exemple, « une place de cinéma achetée, une place offerte avec le Bon cadeau »).

Ainsi, KIABI ne saurait être tenu responsable d'un refus ou d'une limitation du Partenaire et il appartient à chaque Membre ou Détenteur du Bon cadeau de se renseigner auprès du Partenaire concerné sur les conditions d'acceptation et d'utilisation du Bon cadeau.

-Les remboursements ou encore la restitution des points de fidélité ayant permis l'obtention du Bon cadeau, en cas de perte et/ou d'invalidité de celui-ci avant leur utilisation ou avant leur remise auprès du Partenaire ne sont pas possibles.

-Si le Détenteur ne se rend pas à l'activité ou s'il n'utilise pas le service payé en tout ou partie avec le Bon cadeau, il n'est pas possible de demander la restitution des points de fidélité ou du Bon cadeau.

-Pour des raisons techniques, il peut exister un délai plus ou moins long entre le moment où le choix du Partenaire est confirmé par le Membre et le moment où ce dernier reçoit effectivement

le Bon cadeau à faire valoir chez ledit Partenaire. Le Membre est donc invité à anticiper un minimum l'utilisation du Bon cadeau chez le Partenaire qui l'a émis.

Le Membre et Détenteur du Bon cadeau reconnaissent et acceptent que KIABI n'est pas responsable du temps de traitement des demandes auprès de TLC et /ou de leurs Partenaires.

Lorsque le Membre échange ses points contre une Récompense, le solde de sa cagnotte de points diminue d'autant. Il conserve le Niveau atteint jusqu'à l'expiration du Délai.

L'utilisation d'une récompense de type « Remise »

Le Membre peut faire valoir la Remise débloquée dès le prochain achat, dans les Magasins et Sites éligibles.

La Remise n'est donc pas utilisable sur Beebs.app

En ligne, lorsqu'une récompense de type « Remise » est débloquée, elle apparaît automatiquement à l'étape « Fidélité » juste avant le paiement, pour que le client puisse décider ou non de l'appliquer sur son panier.

En magasin, pour bénéficier de la récompense type « Remise », le Membre devra l'avoir au préalable débloquée sur son Compte. Lors de son passage en caisse, le Membre doit s'identifier pour pouvoir appliquer sa remise avant l'étape de paiement.

La remise une fois débloquée, est utilisable dans les Magasins et Sites éligibles.

L'utilisation d'une récompense de type « Bon cadeau »

Lorsqu'une Récompense de type « Bon cadeau » est débloquée, le Membre doit ensuite générer son bon cadeau en suivant les étapes suivantes :

1. Cliquer sur sa récompense débloquée dans la rubrique « utiliser mes récompenses »
2. Sélectionner l'activité ou le service de son choix parmi ceux proposés par TLC et/ou le Partenaire dans le pays de rattachement de la Carte
3. Remplir le formulaire en ligne (Nom, prénom, email du bénéficiaire du Bon cadeau)
Cette action est irrévocable. Il ne sera plus possible de changer de Partenaire une fois que ce formulaire sera validé par le Membre,
4. Consulter la boîte de réception de son adresse e-mail pour récupérer son Bon cadeau.

Le Bon cadeau est envoyé par la Société TLC avec l'adresse d'expéditeur :

- En France : kiabi@tlcreward.com
- En Belgique : kiabi-be-fr@tlcrewards.com (français) ou kiabi-be-nl@tlcrewards.com (néerlandais)
- En Italie : kiabi-it@tlcrewards.com
- Au Portugal : kiabi-pt@tlcrewards.com
- En Espagne : kiabi-es@tlcrewards.com

Toute Récompense est valable 6 mois à compter de la date d'activation de celle-ci, c'est-à-dire à compter de l'échange par le Membre des points de fidélité contre la Récompense choisie, y compris si par extraordinaire, la date sur la Récompense est différente ou n'apparaît pas.

Le Membre comme le Détenteur du Bon cadeau, fait son affaire personnelle de toute erreur, manquement, omission ou fraude dans le renseignement de son lieu de résidence (pouvant conditionner l'accès à certaines Récompenses), l'adresse e-mail et/ou dans la désignation du bénéficiaire du Bon cadeau et/ou dans l'envoi et/ou dans l'utilisation du Bon cadeau par le Détenteur, de sorte que la responsabilité de KIABI ne puisse en aucun cas être recherchée quel que soit le motif.

Le rôle de KIABI se limite à mettre à disposition des Membres, un catalogue de Récompenses. Les Récompenses de type « Bon cadeau » sont des Récompenses activables et utilisables uniquement auprès de TLC et de ses Partenaires. KIABI n'est pas le fournisseur de la prestation et/ou de l'activité et/ou du service présents sur le catalogue de Récompenses. L'émission des Bons cadeau et le processus le permettant relèvent également de la mission de TLC.

Les descriptions des Partenaires et/ou des activités et/ou des services proposés par les Partenaires dans le cadre du présent Programme (nom, logos, visuels, images, photographies, autres détails ou informations comme le site, plateforme, e-mailing, etc...) présentes sur le catalogue de Récompenses sont fournis par TLC. Ceux-ci sont mentionnés à titre indicatif. Ils n'ont donc pas de valeur contractuelle.

Si des erreurs ou omissions y sont introduites, la responsabilité de KIABI ne pourra pas être engagée, les descriptions et les contenus relatifs aux Partenaires y compris les Partenaires « Coup de Cœur » étant celles de TLC.

Les Partenaires « Coup de cœur » sont mis en avant sur le catalogue de Récompenses sous la responsabilité et les critères définis par TLC.

Chaque activité et/ou service, d'une façon générale, chaque Récompense dite « Bon cadeau » proposée dans le catalogue des Récompenses est soumise aux conditions des Partenaires concernés. En conséquence, le Membre ou le Détenteur du Bon cadeau reconnaît et accepte que les prix et/ou conditions du Partenaire peuvent être modifiés et que la disponibilité des activités et/ou des services présents au sein du catalogue au moment où il valide le formulaire TLC en ligne pour recevoir le Bon cadeau à l'adresse e-mail renseignée, tout comme leur prix, peuvent être modifiés par le Partenaire. La responsabilité de Kiabi ne peut être engagée non plus à cet égard.

Également, la confirmation et le règlement de la commande sont donc à effectuer directement auprès du Partenaire selon ses conditions.

Toutes les dispositions découlant d'une vente à distance (délai de rétractation, SAV, facilités de paiement, ...) concernent le détenteur du Bon Cadeau et le Partenaire entre eux exclusivement et non pas KIABI.

2.4 Les autres avantages du Programme

Contrairement aux Récompenses, les avantages suivants sont offerts au Membre, **quel que soit son niveau de fidélité.**

La création d'une Famille

S'il le souhaite, chaque Membre peut constituer une communauté avec d'autres Membres (l' « Organisateur ») afin de pouvoir donner ou recevoir des points acquis par lui et/ou d'autres Membres de la communauté ainsi constituée. Cette communauté est appelée Famille.

Il ne peut exister qu'une seule Famille par Membre Organisateur.

Une fois les points envoyés à un membre de la Famille, ils prennent la date d'expiration du Membre qui les a reçus. Lorsque l'envoi de points est confirmé, l'action est irréversible.

Pour être membre d'une Famille, il faut être Membre et donc avoir adhéré préalablement au Programme.

Les Membres constituant la Famille de l'Organisateur apparaissent sur son Compte.

L'appartenance aux Familles est réciproque : si un Membre accepte de rejoindre la Famille d'un autre Membre, ce dernier fera lui aussi partie de la Famille du Membre ayant accepté l'invitation.

Kiabi se réserve la possibilité de limiter ou refuser l'envoi de points à un Membre, notamment en cas de fraudes ou suspicion de fraudes.

Les Collaborateurs KIABI ne sont pas autorisés à recevoir des points mais peuvent en envoyer, être membres de Familles et Organisateur.

L'Organisateur est seul responsable et fait son affaire personnelle, de la réception collective et/ou de l'envoi et/ou don de points au sein de la Famille. En conséquence, il est le seul responsable et fait son affaire personnelle des éventuelles contestations ou réclamations en résultant entre les membres de la Famille. La responsabilité de KIABI ne peut en aucun cas être recherchée en cas de perte et/ou d'expiration de points, d'impossibilité d'accéder à la Récompense espérée ou de pouvoir en bénéficier réellement et ce quel que soit le motif de cette impossibilité ou toute autre réclamation et/ou contestation de la part des membres de la Famille.

Chaque Membre peut appartenir à autant de Familles qu'il le souhaite s'il est invité. Dans sa Famille, l'Organisateur peut avoir autant de Membres qu'il le souhaite.

Modalités de constitution et de fonctionnement d'une Famille

Le Membre se rend sur son Compte Rubrique « [Gérer ma Famille](#) » puis « Inviter un membre » pour obtenir un lien d'invitation personnalisé qu'il pourra envoyer aux Membres participant à la constitution de sa Famille.

Le nombre de Membres pouvant recevoir ce lien n'est pas limité.

Ce lien d'invitation a une durée de validité limitée. Il expire automatiquement tous les 6 mois. Lorsqu'il expire, un nouveau lien propre au Membre, se régénère automatiquement. Le

Membre a la possibilité de générer manuellement un nouveau lien d'invitation en se rendant à nouveau sur l'espace Fidélité « [Gérer ma Famille](#) » puis « Générer un nouveau lien ».

L'envoi de points à d'autres Membres est conditionné par leur intégration dans une Famille et est limité à 40 points tous les 12 mois courant à compter du jour de l'envoi du premier point. La limite des 40 points est calculée en tenant compte de toutes les Familles auxquelles appartient le Membre concerné dans ce délai de 12 mois.

Les Services et privilèges

Des services exclusifs (valable dès la pré-inscription en magasin)

- Retouches simples gratuites en magasin (ourlet de pantalon délai 1 semaine maxi)
- Echange et retour produit sans ticket de caisse sous 30 jours en magasin ou sur le WEB

Des privilèges

- Les Membres du Programme pourront également bénéficier d'offres réservées en ligne et en magasin (ventes « privilèges » et avant-premières lancement de collections...).
- Des surprises et exclusivités tout au long de l'année.

Il est précisé que ces services et avantages peuvent ne pas être accessibles dans les magasins de Guyane, Guadeloupe et Martinique pour les produits achetés en ligne. Pour bénéficier de ces services dans ces magasins, le client devra présenter sa Carte ou, s'il n'a pas présenté sa Carte lors de l'achat, le ticket de caisse correspondant à l'achat concerné.

Le Livret maternité et Bébé

Conditions d'ouverture du livret Maternité et Bébé

Le Membre est informé que l'ouverture d'un livret maternité et bébé (ci-après le Livret), ainsi que son utilisation (notamment l'utilisation de la cagnotte) n'est possible que dans les Magasins et Sites éligibles **et** uniquement pour les Membres résidant en France Métropolitaine, en Belgique, en Italie, en Espagne et au Portugal.

Son ouverture et utilisation ne sont donc pas possibles notamment dans les magasins Kiabi situés à la Réunion, en Guyane, en Martinique et en Guadeloupe.

Tout Membre à l'exclusion des collaborateurs KIABI, a la possibilité d'ouvrir un Livret Maternité et Bébé à la condition qu'il soit dans l'attente de la naissance de son enfant ou parent d'un enfant de moins de 12 mois.

Un seul Livret peut être ouvert par Membre à chaque enfant né ou à naître dans les conditions définies au présent article et dans la limite d'un livret tous les 12 mois par Membre.

L'ouverture du Livret s'effectue directement sur le Compte en se rendant sur la rubrique « [Livret Bébé](#) » ou en se rendant en Magasin éligible muni de la Carte, en s'adressant à une conseillère ou un conseiller de vente.

A tout moment, le Membre peut prendre connaissance du solde d'euros cumulés sur le Livret de plusieurs manières :

- En se rendant sur son Compte à la rubrique « [Livret bébé](#) »,
- Sur son ticket de caisse
- En s'adressant à un conseiller ou une conseillère de vente en Magasin éligible.

Si au moment de l'ouverture, l'enfant est déjà né, le Membre devra renseigner :

- le prénom
- le sexe
- la date de naissance de l'enfant

Si au moment de l'ouverture l'enfant n'est pas encore né, alors le Membre devra communiquer ces informations au moment de la naissance de l'enfant ou plus tard lors de la clôture du Livret.

Avantage du Livret Maternité et Bébé

La cagnotte du Livret est différente de la cagnotte de points donnant droit aux Récompenses et autres avantages du Programme. Elle est soumise aux règles prévues au présent paragraphe.

L'ouverture du Livret est effective le jour de la demande.

L'ensemble des achats du Membre ayant un livret bébé lui donne également droit au cumul de points au titre du Programme (si les conditions sont réunies) sur la Carte, prévu à [l'article 2.2.](#)

Le Membre ayant ouvert un Livret Bébé bénéficie d'une cagnotte cumulant 10% du montant total des achats qu'il a réalisés aux rayons maternité et bébé 0-36 mois en Magasins ou sur les Sites éligibles, sur son Livret.

Le cumul est possible pendant un délai maximum de 12 mois courant à compter du jour de l'ouverture du Livret.

Seuls les achats effectués sur le rayon maternité et le rayon bébé 0-36 mois en Magasins ou sur les Sites éligibles pendant les 12 mois qui suivent la date d'ouverture du Livret donnent droit à un cumul d'euros au titre du Livret.

La cagnotte en euros du Livret Bébé et la cagnotte de points du Programme sont deux cagnottes différentes.

Clôture du livret Maternité et Bébé et utilisation du bon d'achat

La clôture du Livret peut avoir lieu à tout moment et au plus tard 15 mois après la date d'ouverture du Livret.

Le Membre bénéficiera alors d'une cagnotte valable pendant 6 mois à compter de sa date d'émission **et uniquement** sur les produits kiabi disponibles en magasin ou sur le site internet. (Hors marketplace et hors articles de seconde main vendus sur [beebbs.app](#) : La seconde main pour les familles by Kiabi, en France et en Belgique).

A compter du 12ème mois suivant la date d'ouverture du Livret, Le Membre aura un délai de 3 mois pour clôturer son Livret. A l'issue de ce délai de 15 mois, celui-ci sera automatiquement verrouillé et le Membre ne pourra plus bénéficier de la cagnotte associée à son Livret.

Le montant de la cagnotte sera communiqué au Membre par la conseillère ou le conseiller de vente en Magasin lors de son passage en caisse, et/ou sera disponible à tout moment sur son Compte.

La cagnotte n'est ni transférable, ni cessible et il ne pourra en aucune façon être convertie en argent ou autre bien. La cagnotte Livret Maternité et Bébé n'est pas cumulable avec un bon d'achat relatif à une opération commerciale KIABI.

ARTICLE 3 – DESINSCRIPTION ET DESACTIVATION DU COMPTE

Avant de faire une demande de résiliation de l'adhésion au Programme et de clôture du Compte, le Membre est invité à profiter des Récompenses qu'il a acquises et/ou activées mais pas encore utilisées, et d'une façon générale, de tous les avantages éventuellement acquis attachés au Compte et à son adhésion au Programme.

En effet, il ne sera plus possible d'en bénéficier une fois la résiliation du Compte confirmée ou la désactivation du Compte effectuée.

Le Membre perdra les points cumulés, les Récompenses activées ou non, utilisées ou non, les éventuelles remises, avantages ou réductions sans qu'il soit possible de les récupérer même si ensuite, il décide de créer un nouveau Compte.

Il est toutefois précisé que : les bons cadeaux à valoir auprès d'un Partenaire qui ont déjà été reçus par email par le Détenteur du Bon cadeau resteront valables jusqu'à la date d'expiration indiquée en bas du Bon cadeau.

Si une commande ou une e-réservation est en cours au moment de la demande de résiliation, le client est invité préalablement à sa demande, à s'assurer qu'il a bien conservé sur un autre support durable les preuves de sa commande ou réservation afin de pouvoir suivre sa commande ou sa réservation.

S'il souhaite exercer son droit de rétractation légal, il est invité à renvoyer dans le délai imposé, le formulaire papier accompagnant sa commande :

- En France : [Formulaire de rétractation](#)
- En Belgique : [Formulaire de rétractation](#)
- En Italie : [Formulaire de rétractation](#)
- En Espagne : [Formulaire de rétractation](#)
- Au Portugal : [Formulaire de rétractation](#)

Résiliation de l'adhésion -Désinscription-Clôture associée du Compte

Le Membre est libre de résilier son adhésion au Programme à tout moment en se désinscrivant via son Compte rubrique « Informations ».

- France : <https://www.kiabi.com/account/informations>
- Belgique : <https://www.kiabi.be/account/Informations>
- Italie : <https://www.kiabi.it/account/informations>
- Espagne: <https://www.kiabi.es/account/informations>
- Portugal: <https://www.kiabi.pt/account/informations>

Le bénéfice du Programme étant un service associé au Compte, la désinscription au Programme entraînera la clôture du Compte ainsi que la perte de tous les avantages, Récompenses, remises, réductions et autres avantages fidélité que le client a acquis au titre du Programme, y compris les avantages ou remises liés à tout service d'Abonnement proposé par KIABI en complément du Programme.

Réciproquement, la clôture du Compte entraîne automatiquement la résiliation de l'adhésion au Programme et les mêmes conséquences sur les points, les Récompenses et autres avantages acquis. La clôture du Compte entraîne automatiquement la résiliation d'éventuel(s) abonnement(s) qui pourrai(en)t être proposé(s) par KIABI en complément du Programme et qui aurai(en)t été accepté(s) par le Membre.

Les points cumulés seront perdus, les avantages et les Récompenses débloquées seront perdus et ne pourront plus être utilisés, les membres de la Famille du Membre seront également supprimés.

Seuls les bons cadeaux à valoir auprès d'un Partenaire **qui ont déjà été reçus par email par le Détenteur du Bon cadeau** resteront valables jusqu'à la date d'expiration indiquée en bas du Bon cadeau.

Le Membre qui a demandé et confirmé la résiliation de son adhésion au Programme ou la clôture de son Compte ou dont le Compte est automatiquement désactivé, fait son affaire personnelle de toutes les conséquences pouvant en résulter à l'égard des membres de sa Famille, Kiabi ne pouvant être tenu responsable de ce choix.

Le client ne pourra plus utiliser son Compte pour effectuer ses achats en ligne.

Par la suite, les achats en ligne devront être effectués en mode "invité" ou alors le client devra créer un nouveau Compte. Il n'aura pas la possibilité de récupérer les points, Récompenses et/ou avantages précédemment acquis ou de réclamer la poursuite ou reprise d'avantages ou remises liés à un abonnement qui pourrai(en)t être proposé(s) par KIABI en complément du Programme.

Désactivation automatique du Compte et résiliation automatique de l'adhésion au Programme

Si le Membre ne fait aucun Achat pendant trois (3) années consécutives avec son Compte, celui-ci sera automatiquement désactivé et son utilisation ne sera plus possible.

Le bénéfice du Programme étant un service associé au Compte, la désactivation du Compte à l'expiration de trois (3) années d'inactivité consécutive entraînera la résiliation automatique de l'adhésion au Programme et donc la perte de tous les avantages, Récompenses, remises, réductions et autres avantages attachés au Programme que le Membre a acquis y compris les avantages ou remises lié à tout service d'Abonnement proposé par KIABI en complément du Programme.

Les points cumulés seront perdus, les avantages et les Récompenses débloquées seront perdus et ne pourront plus être utilisés, les membres de la Famille du Membre seront également supprimés.

En cas de désactivation du Compte, le client devra créer un nouveau Compte s'il souhaite adhérer à nouveau au Programme et il ne pourra pas récupérer les points, Récompenses et/ou avantages acquis avant la désactivation de son Compte, *les conséquences de la désactivation du Compte étant identiques à celles de la demande de résiliation de l'adhésion.*

S'il ne souhaite pas créer à nouveau de Compte, le client devra faire ses achats en ligne en mode « invité » et ne pourra donc pas cumuler de points et profiter des avantages du Programme.

ARTICLE 4 – RECLAMATIONS

Pour toute réclamation sur le solde de points acquis au moment d'un ou plusieurs Achats ou Actions, le Membre devra s'identifier auprès du conseiller ou de la conseillère de vente en Magasin éligible.

Pour toute réclamation sur le solde de points et concernant des achats en ligne ou encore concernant des Actions, le Membre devra joindre le service relation client KIABI par mail à l'adresse suivante :

- Service client France : contact@kiabi.com
- Service client Belgique : serviceclient@kiabi.be
- Service client Italie : infoit@kiabi.com
- Service client Espagne : contacto@kiabi.com
- Service client Portugal : kiabi.portugal@kiabi.com

en renseignant le numéro de sa Carte de fidélité ainsi que le numéro de la commande passée sur le site. Le numéro de commande est disponible sur son Compte client à la rubrique « Mes achats ».

Pour toute réclamation concernant les Récompenses type « Bon cadeau » à valoir dans le réseau de Partenaires, le Membre ou le Détenteur du Bon cadeau devra s'adresser directement à TLC y compris s'il s'agit d'un litige entre le Détenteur et le Partenaire.

En effet, TLC et ses Partenaires restent seuls responsables de la délivrance des Bons cadeaux obtenus contre des points fidélité et/ou de la fourniture des activités et/ou services commandés ou payés en tout ou partie avec les Bons cadeaux.

Soucieux de l'image de KIABI, lorsque le Détenteur saisit le service client de KIABI afin de formuler une réclamation à propos de TLC ou de l'un de ses Partenaires, KIABI répercutera la réclamation auprès de TLC qui sera seul responsable du traitement du litige.

KIABI invite les Parties à faire leurs meilleurs efforts pour résoudre amiablement tout litige dans lesquels ils seraient impliqués.

ARTICLE 5 – RETRAIT, VOL ET PERTE DE LA CARTE

En cas de perte, vol ou détérioration de la carte de fidélité, le Membre doit en informer le service client Kiabi sans délai par mail :

- Service client France : contact@kiabi.com
- Service client Belgique : serviceclient@kiabi.be / klantenservice@kiabi.be
- Service client Italie : infoit@kiabi.com
- Service client Espagnol : contacto@kiabi.com
- Service client Portugal : kiabi.portugal@kiabi.com

Le Programme qui est attaché au Compte, privilégie la dématérialisation de la Carte. Le client accepte en conséquence, qu'aucune nouvelle carte « physique » de fidélité lui soit remise.

Par précaution et afin d'éviter les fraudes ou tentatives de fraude, la carte physique de fidélité perdue, volée ou détériorée sera désactivée définitivement.

Le client retrouvera sur son Compte sa carte de fidélité dématérialisée.

En toute hypothèse de perte, vol ou détérioration de la carte de fidélité, KIABI sera déchargée de toute responsabilité, y compris dans l'hypothèse d'une utilisation frauduleuse des points, Récompenses et/ou avantages par un tiers.

En outre, la société KIABI se réserve le droit de suspendre, annuler une adhésion au Programme et /ou empêcher l'utilisation des points cumulés en cas de manquement au présent règlement ou d'utilisation abusive ou frauduleuse du Programme.

ARTICLE 6 – DUREE ET MODIFICATION DU PROGRAMME

KIABI se réserve le droit en tout ou partie, de modifier, suspendre ou mettre un terme au Programme à tout moment, sous réserve d'en informer les Membres par courrier ou courriel renseigné sur le Compte au jour de la notification de la décision, en respectant un préavis d'un mois, sans qu'aucun recours ne puisse être exercé à l'encontre de KIABI pour quelque raison que ce soit et sans qu'aucune indemnisation du Membre soit due.

En conséquence, KIABI peut notamment librement supprimer tous les points de fidélités, l'accès à certaines ou à toutes les Récompenses et/ou l'accès à certains ou tous les avantages sans dédommagement aux Membres.

ARTICLE 7– RESPONSABILITE

Le titulaire de la Carte est responsable de son utilisation et sa conservation.

La responsabilité de KIABI ne pourra pas être engagée en cas d'éventuelle(s) anomalie(s) et/ou dysfonctionnement(s) de la carte de fidélité, qu'il s'agisse des conséquences directes ou des conséquences indirectes et peu importe la cause des anomalies ou dysfonctionnement(s).

Soucieux de l'image de KIABI et bien que KIABI ne puisse être reconnu comme responsable, en cas de vol, perte, dysfonctionnement de la Carte, KIABI fera ses meilleurs efforts pour conserver à chaque Membre le bénéfice de ses points cumulés.

En cas de contestation du montant cumulé, seules les informations contenues dans la base de données de KIABI feront foi.

Concernant les Bons cadeaux

S'agissant des récompenses de type « Bon cadeau », il est rappelé que TLC fait appel à des Partenaires chez qui ces Bons cadeaux pourront être utilisés. Les conditions d'acceptation et d'utilisation sont donc soumises aux conditions générales d'utilisation et/ou de vente et / ou de

service de TLC et/ou des Partenaires chez qui le Bon cadeau choisi par le Membre peut être utilisé.

Les activités et/ou services commandés et payés par le Détenteur du Bon cadeau auprès des Partenaires le sont conformément aux instructions données par les Partenaires.

KIABI décline toute responsabilité notamment :

- En cas de retard dans le traitement des demandes auprès de TLC et/ou des Partenaires;
- En cas d'impossibilité d'accéder au formulaire en ligne de TLC ;
- En cas de dysfonctionnements ou d'interruptions notamment du site internet des Partenaires
- En cas d'attaques virales, intrusions illicites dans un système de traitement automatisé de données de TLC et/ ou de ses Partenaires;
- En ce qui concerne le contenu des sites internet tiers vers lesquels renvoie le catalogue de Récompenses disponible sur le Compte ;
- En cas de non-respect des présentes CGU imputable aux Membres et/ou à TLC et/ou Partenaires et/ou aux Détenteurs de bon cadeau;
- De toute difficulté quelle qu'en soit la nature rencontrée lors de l'exécution de l'activité et/ou du service par le Partenaire;
- En cas de litiges entre les Détenteurs des Bons cadeaux et les Partenaires ou TLC.

D'une façon générale, KIABI ne peut donc être tenue responsables en cas de manquement(s) de quelle que nature que ce soit, réclamation(s), action(s), toute(s) demande(s) quelconque(s) y compris en cas de défaillance et/ou de cessation de paiement/procédure(s) applicable(s) en entreprises en difficulté, d'un ou plusieurs Partenaires et/ou de la société TLC ou toutes autres sociétés appartenant au même groupe que cette société.

ARTICLE 8- DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de la gestion du Programme, Kiabi traite les données personnelles du Membre, de sa Famille (telles que les nom, prénom, date de naissance, adresse email etc.). Les données identifiées par un astérisque sur le formulaire de collecte sont indispensables et le fait de ne pas les communiquer rendrait impossible l'inscription au Programme.

Toutes les informations relatives aux traitements des données personnelles liés à la gestion du Programme et aux droits des personnes concernées sont disponibles au sein de la Politique de données personnelles de Kiabi.

- [Politique de protection des données personnelles de Kiabi France](#)
- [Politique de données personnelles de Kiabi Belgique](#)
- [Politique de données personnelles de Kiabi Italie](#)
- [Politique de données personnelles de Kiabi Espagne](#)
- [Politique de données personnelles de Kiabi Portugal](#)

Pour l'utilisation des Récompenses de type « Bon cadeau », TLC et ses Partenaires sont également amenés à collecter et traiter les données personnelles du Porteur sous leur responsabilité exclusive. Plus d'informations concernant ces traitements sont disponibles directement sur le site de TLC lors de l'utilisation du Bon cadeau.

ARTICLE 9 – CONTACT

Pour toute question relative au présent Programme, les clients peuvent contacter le service relations clients KIABI par les moyens suivants :

- France : Par courrier postal : Service relation clients KIABI - 4A rue du moulin de Lezennes 59260 LEZENNES, France. Par téléphone : 09 69 32 00 23 (du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 Appel non surtaxé.) ou par email via le [Formulaire de contact](#)
- Belgique : Par courrier postal : Service relation clients KIABI , 14 Place de la Monnaie, 1000 Bruxelles, ou par email via le [Formulaire de contact](#)
- Italie : S.E.K.I S.r.l, via Caldera n.21, Milano (20153) , ou par email via le [Formulaire de contact](#)
- Espagne : Par courrier postal :KIABI ESPAÑA KSCE SA, Calle Calderilla 1, Centro Comercial Islazul, Local 0060, 28054, Madrid Espagne, ou par email via le [Formulaire de contact](#)
- Portugal : Par courrier postal : KIABIPORTUGAL LDA , Centro Comercial Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, Alto do Forte, 2635-018 Rio de Mouro, ou par email via le [Formulaire de contact](#)

Pour toute question relative plus spécifiquement aux Récompenses du type « Bon cadeau », les Membres doivent contacter le service consommateur TLC :

-Téléphone : 01 72 06 08 59 (du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h30, hors jours fériés, Appel non surtaxé, tarif en vigueur selon opérateur.)

- Email :

- France : kiabi@tlcrewards.com
- Belgique : kiabi-be-fr@tlcrewards.com et kiabi-be-nl@tlcrewards.com
- Italie : kiabi-it@tlcrewards.com
- Espagne : kiabi-es@tlcrewards.com
- Portugal : kiabi-pt@tlcrewards.com

ARTICLE 10 - LOI APPLICABLE

En France : Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les parties s'engagent avant toute action judiciaire à rechercher une solution amiable. Conformément à l'article L.152-2 du code de la consommation, le client est informé qu'il a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement d'un litige.

En cas de litige lors d'un achat en magasin, le client peut saisir le Centre de médiation des conciliateurs de justice (CM2C)

KIABI adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et au service de médiation du e-commerce (60 rue la Boétie –75008 Paris – relationconso@fevad.com, www.fevad.com).

Pour connaître les modalités de saisine, cliquez <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espaceconsommateur/>. Pour les commandes passées sur le site, vous pouvez également soumettre un litige pour médiation sur la plateforme

européenne <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Tout litige éventuel relatif à l'interprétation du règlement, est soumis à la juridiction française et au droit français.

En Belgique : Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les parties s'engagent avant toute action judiciaire à rechercher une solution amiable, le cas échéant en faisant appel au service belge de médiation pour le Consommateur :

E-mail : contact@mediationconsommateur.be

Site Web : www.meditationconsommateur.be

Ou la plate-forme européenne ODR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

En cas d'échec de la médiation, le tribunal de l'Entreprise Hainaut, division Tournai seront exclusivement compétents pour résoudre tout litige relatif aux présentes conditions générales.

En cas de litige en Belgique, tout litige concernant l'interprétation des conditions est soumis à la loi belge.

En Italie : En cas de litige découlant de la présente relation contractuelle, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action en justice. Conformément à l'article 49, paragraphe 1, point v), du décret législatif n° 206 du 6 septembre 2005 (Code de la consommation), nous vous informons par la présente de la possibilité de recourir à la procédure de conciliation conjointe. Après un délai de 45 jours à compter de la plainte déposée auprès de l'entreprise et restée sans réponse, vous pouvez activer la procédure susmentionnée. Si vous décidez de recourir à la procédure de conciliation conjointe, vous devez envoyer votre demande à l'adresse suivante : conciliazione@consorzionetcomm.it ou au numéro de fax 02/87181126. Pour de plus amples informations, veuillez-vous référer à : http://www.consorzionetcomm.it/Spazio_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/La-Conciliazione-Paritetica.kl »

Conformément au Règlement européen n° 524/201, nous vous informons également que la Commission européenne offre aux consommateurs et aux professionnels de l'UE la possibilité de trouver une solution extrajudiciaire aux plaintes liées aux achats en ligne en utilisant la plateforme de résolution extrajudiciaire des litiges en ligne (la « plateforme ODR ») : <http://ec.europa.eu/odr>.

Tout litige éventuel relatif à l'interprétation du règlement, est soumis à la juridiction italienne et au droit italien.

En Espagne : Les tribunaux compétents pour résoudre tout litige éventuel en Espagne sont ceux où le client réside sur le territoire espagnol.

En cas de litige au Portugal, tout litige concernant l'interprétation des conditions est soumis à la juridiction portugaise et à la loi portugaise

ALGEMENE GEBRUIKSVORWAARDEN VAN HET LOYALITEITSPROGRAMMA KIABI "ÉÉN FAMILIE, EEN HEEL PROGRAMMA!"

Datum van bijwerking: 16/072025

Er wordt verduidelijkt dat, met betrekking tot het Italiaanse grondgebied, aangezien het om een prijspromotie gaat, het Presidentieel Besluit van 26 oktober 2001, nr. 430, van toepassing is. Bijgevolg is artikel 6 niet van toepassing in Italië, aangezien de prijspromotie een duur van twee jaar zal hebben, met een geplande einddatum op 11 juni 2027. Geschatte prijzenpot van 10.000 euro.

PREAMBULE - DEFINITIES

Om het begrip van deze algemene gebruiksvoorwaarden van het loyaliteitsprogramma te vergemakkelijken, worden enkele definities voorgesteld, waarbij het gebruik van het enkelvoud of meervoud niet van belang is.

Programma: het nieuwe loyaliteitsprogramma van KIABI "Eén familie, een heel programma!" dat onderwerp is van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden.

Houder van de Cadeaubon of Houder: persoon die door het Lid en onder zijn eigen verantwoordelijkheid is aangewezen als begunstigde van de Cadeaubon in het online aanvraagformulier van TLC ([Zoals gedefinieerd in artikel 1.1.2](#)) waarmee de Cadeaubon kan worden uitgegeven die bij een Partner moet worden ingewisseld.

Account: klantenaccount dat door de klant is geopend op de Site of op de KIABI-app die beschikbaar is op zijn Mobiele apparaat.

Mobiel apparaat: tablet of smartphone van de klant.

Aankoop of Actie: aankoo(p)en of actie(s) die in aanmerking komt (komen) voor punten zoals gedefinieerd in [artikel 2.2](#)

Lid: klant van Kiabi die een Account heeft aangemaakt en zich heeft ingeschreven voor het Programma waarop deze Algemene Gebruiksvoorwaarden van toepassing zijn.

Familie: community aangemaakt door een Lid (de Organisator) vanuit zijn Account en met minstens één ander Lid.

In aanmerking komende Winkels of Winkels: KIABI-winkels in Europees Frankrijk, België, Spanje, Portugal en Italië.

In aanmerking komende Sites of Sites: e-commercesites en/of de mobiele app van KIABI die beschikbaar is op het Mobiele apparaat, uit Europees Frankrijk, België, Spanje, Portugal of Italië (kiabi.com, kiabi.be, kiabi.es, kiabi.pt en kiabi.it). De app Beebs maakt dus geen deel uit van het programma.

Organisator: Lid dat het initiatief neemt tot een Familie of er een aanmaakt. De houder van het account van waaruit de Familie wordt aangemaakt.

Partner: natuurlijke en/of rechtspersonen die **partner zijn van de firma TLC** en die Cadeaubonnen aanbieden die binnen hun bedrijf kunnen worden ingewisseld in het kader van de beloningencatalogus van het Programma. De voorwaarden voor de toekenning van deze Cadeaubonnen aan de Leden en hun geldigheidsduur staan beschreven in [artikel 2.3](#)

Kaart: ofwel de gedematerialiseerde vorm van lidmaatschap van het Programma beschikbaar op het Account van de klant, ofwel de fysieke klantenkaart.

Niveau: loyaliteitsniveau. Het Programma biedt 4 loyaliteitsniveaus zoals beschreven in artikel 2

Tijdslimiet: 12 maanden vanaf de dag waarop het Lid zijn eerste punt heeft gescoord

Puntensaldo: het totaal aantal punten waarover het Lid beschikt op zijn Account

Beloningen:

- **Cadeaubonnen** die via het partnernetwerk kunnen worden ingewisseld, mits men binnen de tijdslimiet een bepaald Loyaliteitsniveau heeft bereikt. De voorwaarden voor toegang en gebruik en de geldigheidsduur van de Cadeaubonnen staan aangegeven in [artikel 2.3](#).
- **Kortingen** voor een bedrag dat varieert afhankelijk van het Loyaliteitsniveau dat het Lid bereikt binnen de Tijdslimiet, te gebruiken bij een toekomstige aankoop in een In aanmerking komende Winkel of een bestelling op een In aanmerking komende Site (uitgezonderd Marketplace- en tweedehandsproducten). Ook bekend als Beloningen van het type "Korting".

ARTIKEL 1 - LIDMAATSCHAP VAN HET LOYALITEITSPROGRAMMA "EEN FAMILIE" VAN KIABI

1.1 Algemene voorwaarden en modaliteiten voor het lidmaatschap

1.1.1. Het loyaliteitsprogramma "Eén familie, een heel programma!" wordt gratis aangeboden aan elke natuurlijke persoon van 18 jaar of ouder die niet beroepshalve optreedt.

Voor klanten woonachtig in Europees Frankrijk wordt dit programma aangeboden door KIABI EUROPE, een vereenvoudigde vennootschap op aandelen met een kapitaal van 58.922.010 euro, ingeschreven in het handelsregister van Lille Métropole onder nummer 344 103 270, met maatschappelijke zetel te LEZENNES (59260) 4A rue du Moulin de Lezennes

Voor klanten woonachtig in België wordt dit programma aangeboden door KIABI STOCK CENTRAL BELGIQUE (KSCB), Muntplein 14, 1000 Brussel, btw-nr.: BE0450.011.209 (RPR Brussel - Franstalig)

Voor klanten woonachtig in Italië wordt dit programma aangeboden door S.E.K.I. S.r.l. met hoofdaandeelhouder, met maatschappelijke zetel te Milaan (20153), Via Caldera 21, ingeschreven in het handelsregister van Milaan Monza Brianza-Lodi nr. C.F./P.IVA 11777790152, onder de verantwoordelijkheid en coördinatie van Bunsha International S.A., een lid van de KIABI Group (te noemen "KIABI").

Voor klanten woonachtig in Spanje en Portugal wordt dit programma aangeboden door KIABI ESPAÑA KSCE SA, met maatschappelijke zetel te 1 Calle Calderilla, Local 0060, Centro Comercial Islazul, 28054 Madrid, met belastingidentificatiecode A81225146, ingeschreven in het handelsregister van Madrid, pagina M-157493, deel 9807, Folio 104; en door KIABIPORTUGAL LDA, met maatschappelijke zetel te Centro Comercial Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, Alto do Forte, 2635-018 Rio de Mouro, ingeschreven in het handelsregister van Lissabon onder nummer 513 940 464.

Hierna "**KIABI**" genoemd

1.1.2. De partners van het Programma:

De Cadeaubonnen die kunnen worden ontvangen wanneer aan de voorwaarden van dit Programma is voldaan, worden aangeboden door:

- Frankrijk en België: TLC MARKETING France, een Besloten Vennootschap met één aandeelhouder en een kapitaal van 150.000 euro, met maatschappelijke zetel te 92 avenue de Wagram, 75017 Paris, ingeschreven in het handelsregister van Parijs onder nummer 491 414 306
- Italië: TLC Italia Srl, een vennootschap met een kapitaal van 10.000 euro, met maatschappelijke zetel te Via Nino Bonnet 6/A, 20154 Milano, C.F. - P. Iva 09141651001
- Spanje: TLC MARKETING WORLDWIDE IBERIA S.L., een vennootschap met een kapitaal van 3.000 euro, met maatschappelijke zetel te Plaza Marqués de Salamanca, 10, 1ºD, 28006, Madrid
- Portugal: TLC MARKETING WORLDWIDE PORTGUAL LDA, een vennootschap met een kapitaal van 105.250 euro, met maatschappelijke zetel te Avenida Dom João ii, 46 2º Lisboa.

Hierna "TLC" genoemd.

TLC doet een beroep op Partners bij wie deze Cadeaubonnen kunnen worden gebruikt. De voorwaarden voor aanvaarding en gebruik hiervan zijn dus uitsluitend onderworpen aan de algemene voorwaarden voor gebruik en/of verkoop en/of service van TLC en/of de Partners die de door het Lid gekozen Cadeaubon hebben uitgegeven.

1.1.3. Het Programma wordt aangeboden in/op de In aanmerking komende Winkels en Sites **en** voor klanten die woonachtig zijn in de landen van de In aanmerking komende Winkels/Sites, d.w.z. Europees Frankrijk, België, Spanje, Portugal en Italië.

- **Klanten die niet in deze landen wonen**, blijven, indien zij hiervan lid zijn,

profiteren van het voormalige loyaliteitsprogramma overeenkomstig de voorwaarden van dat programma en kunnen niet profiteren van het Programma Eén Familie, zelfs als ze houder zijn van een Account en zelfs als ze Aankopen doen of Acties realiseren.

Als deze klanten aankopen doen in/op een van de In aanmerking komende Winkels of Sites van het Programma, worden punten gespaard in overeenstemming met de voorwaarden van de voormalige versie van het KIABI-loyaliteitsprogramma. De algemene voorwaarden van de vorige versie van het programma, die nog steeds wordt aangeboden en waarvan zij lid zijn geworden, blijven beschikbaar op hun Account.

1.1.4. Om te kunnen profiteren van het Programma, de functies en de voordelen ervan, moet de klant een online Klantenaccount hebben geopend op de website of de app van KIABI die beschikbaar is op zijn Mobiele apparaat.

Door zich in te schrijven voor het Programma erkent de klant dat hij deze algemene voorwaarden vooraf heeft gelezen en zonder voorbehoud aanvaardt.

Deze algemene gebruiksvoorwaarden zijn beschikbaar op/in de In aanmerking komende Sites en Winkels van het Programma.

Lidmaatschap van het Programma is gratis en vereist geen voorafgaande aankoop in de winkel of online. Om deel te nemen aan het Programma en het te gebruiken, moet de klant over een internetverbinding en de nodige computerapparatuur beschikken, waarvoor alle kosten, vergoedingen, abonnementen, belastingen en andere uitgaven uitsluitend voor rekening van de klant zijn.

De inschrijving vindt online plaats wanneer het Account wordt aangemaakt. Als de klant al een Account heeft, kan hij zich na acceptatie van deze algemene gebruiksvoorwaarden inschrijven door direct naar het Account te gaan.

Door een Account aan te maken en deze algemene gebruiksvoorwaarden van het Programma direct te accepteren, kan de klant onmiddellijk profiteren van de functies van het Programma. Klanten kunnen punten sparen bij [Aankopen of Acties](#) die hen het recht geven om punten te sparen zoals hieronder beschreven en vervolgens, als aan de voorwaarden is voldaan, Beloningen te deblokken en/of voordelen te verkrijgen, afhankelijk van het bereikte Beloningsniveau.

Met het Account kan het Lid met name:

- zijn loyaliteitspuntsaldo en zijn Beloningen raadplegen;
- zijn Beloningen deblokken;
- Leden uitnodigen om lid te worden van zijn Familie;
- zich abonneren op de nieuwsbrieven en mededelingen;
- zijn contactgegevens bijwerken;
- zich uitschrijven uit het Programma op elk gewenst moment. (ga naar Klantenaccount > Informatie) :
 - Frankrijk: <https://www.kiabi.com/account/informations>
 - België: <https://www.kiabi.be/account/Informations>
 - Italië : <https://www.kiabi.it/account/Informations>

- Spanje : <https://www.kiabi.es/account/Informations>
- Portugal : <https://www.kiabi.pt/account/Informations>

Om een Account aan te maken en deel te nemen aan het Programma, moet de klant:

- zijn e-mailadres, aanspreking, voornaam, achternaam, geboortedatum en wachtwoord invullen;
- op "Mijn account aanmaken" klikken na deze Algemene Gebruiksvoorwaarden gelezen en aanvaard te hebben.

Het klantenkaartnummer is gedematerialiseerd en onmiddellijk beschikbaar in de loyaliteitsgedeelte

Klanten die deelnemen aan het Programma, worden Lid genoemd.

De fysieke klantenkaart (uitgegeven onder eerdere versies van het Programma) kan bij de kassa getoond blijven worden om punten te sparen. Om de Beloningen te activeren, moet men eerst een Account aanmaken of inloggen.

[1.2. Voorinschrijvingsprocedure in winkels die in aanmerking komen voor het Programma](#)

Men kan zich vooraf inschrijven voor het Programma in de In aanmerking komende Winkels van KIABI.

Als de klant zich bij de kassa wil inschrijven voor het Programma, moet hij de informatie verstrekken die vereist is voor de voorinschrijving, d.w.z. zijn aanspreking, voornaam, achternaam, geboortedatum en e-mailadres.

Zodra zijn voorinschrijving bij de kassa is gevalideerd, ontvangt hij een verzoek om zijn lidmaatschap van het Programma te voltooien op het e-mailadres dat hij bij de kassa heeft opgegeven.

De klant moet daarna zijn aanvraag om deel te nemen aan het Programma voltooien door in te loggen op zijn Account of door er een aan te maken, als hij er nog geen heeft.

De klant moet zijn registratie voltooien op de Website of de applicatie van het land van de Winkel waarin hij zich vooraf heeft ingeschreven.

Voorbeeld: Een klant die een inschrijving is gestart in een Winkel in België, moet naar [kiabi.be](https://www.kiabi.be) gaan om een klantenaccount aan te maken en de inschrijving af te ronden.

Het lidmaatschap gaat in zodra het Account is aangemaakt of, als de Klant al een Account heeft, zodra de Klant deze Algemene Gebruiksvoorwaarden heeft gelezen en aanvaard door het betreffende acceptatievakje op zijn Account aan te vinken.

Als de klant Aankopen heeft gedaan tijdens zijn voorinschrijving, profiteert hij alleen van de bijbehorende punten als hij zijn lidmaatschap voortzet en valideert op zijn Account in

overeenstemming met het bovenstaande. Punten worden gespaard volgens de voorwaarden van het Programma die van toepassing zijn in het land waar de Aankoop is gedaan.

1.3 Adres- of naamswijziging van de houder van het Account:

Elke wijziging in het adres of de naam van het Lid moet worden gemeld en gewijzigd op de volgende manieren:

- Volledig zelfstandig op zijn klantenaccount op de Kiabi-website of -applicatie
- Bij een van onze adviseurs in de winkel
- Bij de afdeling klantenrelaties van KIABI
 - o Frankrijk: contact@kiabi.com
 - o België: serviceclient@kiabi.be (Frans) of klantenservice@kiabi.be (Nederlands)
 - o Italië: infoit@kiabi.com
 - o Spanje: contacto@kiabi.com
 - o Portugal: kiabi.portugal@kiabi.com

Het Lid garandeert de juistheid van alle verstrekte informatie en is als enige verantwoordelijk voor foutieve, onvolledige, verouderde of valse informatie.

1.4 Uniek en persoonlijk karakter van het Programmaliidmaatschap

Het Account is uniek en persoonlijk. Het mag in geen geval worden overgedragen, afgestaan, uitgeleend of verkocht, noch mag het worden gebruikt voor andere doeleinden dan die welke door KIABI in deze algemene gebruiksvoorwaarden zijn gedefinieerd. Punten zijn, net als de beloningen en/of voordelen van het Programma, op geen enkele wijze een betaalmiddel.

ARTIKEL 2: DE VOORDELEN VAN HET PROGRAMMA

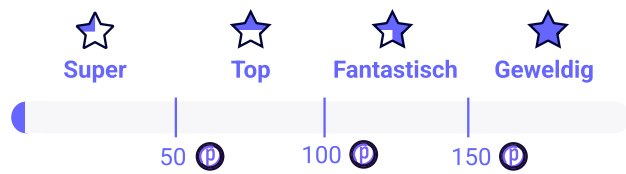
2.1. Algemeen: punten sparen om toegang te krijgen tot Beloningen of andere voordelen

Met het Programma kunnen punten worden gespaard op het moment van bepaalde aankopen of dankzij bepaalde acties. Punten zijn geldig voor een beperkte periode van twaalf maanden vanaf de datum waarop het eerste punt is verkregen (de Tijdslijmiet).

Leden hebben 12 maanden vanaf de datum waarop ze hun 1^e punt hebben verkregen (de Tijdslijmiet) om maximaal vier loyaliteitsniveaus te bereiken met hun gespaarde punten.

Er zijn 4 loyaliteitsniveaus in het Programma:

- Niveau Super: van 1 tot 49 punten
- Niveau Top: 50 tot 99 punten
- Niveau Fantastisch: van 100 tot 149 punten
- Niveau Geweldig: vanaf 150 punten



De toegang tot de Beloningen is afhankelijk van het behaalde loyaliteitsniveau, terwijl bepaalde andere voordelen beschikbaar zijn ongeacht het Niveau.

Zodra een Niveau is bereikt, behoudt het lid zijn niveau, zelfs als hij al zijn punten inruilt voor een Beloning. Hij zal geen niveau zakken tijdens de geldigheidsperiode van 12 maanden van zijn puntensaldo.

Aan het einde van de 12 maanden wordt de klant weer Super, ongeacht het Niveau dat hij heeft bereikt.

Voor meer informatie over de voorwaarden voor [toegang tot de Beloningen](#) en andere voordelen, ga naar de relevante rubrieken.

[2.2 Voorwaarden en modaliteiten voor het sparen van punten](#)

[Aankopen en Acties die punten opleveren](#)

Deze lijst van in aanmerking komende Aankopen en Acties is beperkt en exhaustief.

Deze kan echter tijdens het Programma naar goeddunken van Kiabi veranderen.

Ga voor meer informatie naar "[Duur en wijziging van het Programma](#)".

In aanmerking komende aank(o)p(en):

- aankopen waarvoor punten kunnen worden gespaard, zijn aankopen van nieuwe artikelen van het merk KIABI, inclusief artikelen die in de aanbieding of in de uitverkoop zijn, gedaan in/op een In aanmerking komende Winkel of Site (inclusief aankopen met een Kiabi-cadeaukaart);
- Aankopen van tweedehandsartikelen alleen in Winkels die klanten de mogelijkheid bieden om tweedehandsartikelen te kopen (tot nu toe alleen in Frankrijk, Spanje en België);

De lijst is niet uitputtend en geeft geen recht op punten voor:

- Alle andere aankopen of diensten: retoucheservice, aankoop van Kiabi-cadeaubonnen, bezorgkosten, kosten voor het personaliseren van kleding, enz.;
- Aankopen gedaan bij onze verkooppartners op de marketplace kiabi.com of op de applicatie of de website [Beebs.app](#);
- Aankopen gedaan in KIABI-winkels of op Kiabi-websites die niet in aanmerking komen voor het Programma;

- Aankopen gedaan in KIABI-winkels in het kader van "Petite braderie" of Kidkanai-verkoop.

Actie(s) die in aanmerking komen: acties die punten opleveren (alleen geldig voor leden van het KIABI-loyaliteitsprogramma) zijn:

- Een productreview schrijven
- Wanneer het Lid een ander Lid voor de eerste keer uitnodigt om lid te worden van zijn familie,
- Wanneer het Lid een aankoop doet via een nieuw aankoopkanaal (winkel of internet)
- Wanneer het Lid ten minste één tweedehandsartikel van Kiabi in de Winkel koopt

Punten kunnen als volgt worden gespaard:

- **Bij elke aankoop** (Frankrijk/België/ Italië): **1 punt** voor elke uitgegeven € 5;
- **Bij elke aankoop** (Spanje/Portugal): **3 punten** voor elke uitgegeven € 10;
- **Tweedehands aankoop** in Kiabi-winkels (Frankrijk/België/Spanje): **5 punten**;
- **Aankoop in de verjaardagsmaand:** **5 punten** (eenmaal per jaar)
- **Een 1^e Lid in zijn familie* uitnodigen:** **5 punten** (1 keer)
*wanneer een ander Programmalid accepteert om lid te worden van de Familie van het Lid en dit het eerste Gastlid is.
- **1^e Aankoop van een nieuw Lid:** **10 punten** (1 keer)
- **2^e Aankoop van een nieuw Lid:** **10 punten** (1 keer)
*binnen 60 dagen na de datum van de eerste Aankoop
- **Een productreview schrijven:** **15 punten** (1 keer/maand)
*na ontvangst van een e-mail na de Aankoop - Niet geldig voor een review die rechtstreeks op de online productfiche is geschreven.
- **Aankoop via een nieuw aankoopkanaal (Winkel of internet):** **15 punten** (1 keer)

De genoemde bedragen zijn exclusief verzendkosten of transportkosten en na aftrek van eventuele kortingen of reducties.

Punten worden gespaard op het moment van de Aankoop of Actie, behalve:

- In het geval van een online aankoop zonder Account ("gast"-bestelling): lidmaatschaps- of accountaanvragen na een bestelling als "gast" kunnen niet worden gebruikt om achteraf punten te sparen. (bestellingen zonder een Account aan te maken).
- In het geval van e-boeking: punten worden alleen gespaard wanneer de bestelling aan de kassa in een In aanmerking komende Winkel wordt betaald.
- Speciaal geval van voorinschrijving in een In aanmerking komende Winkel: om te kunnen profiteren van het sparen van punten verkregen tijdens de voorinschrijving aan de kassa, moet de Klant zijn lidmaatschap van het Programma voltooien om Lid te worden. Als hij zijn lidmaatschap niet voltooit op zijn Account, zal hij niet profiteren van de punten die zijn gespaard tijdens de Aankoop op het moment van zijn voorinschrijving. Houd er rekening mee dat punten worden gespaard in

overeenstemming met de modaliteiten en voorwaarden van het Programma die van toepassing zijn in het land waar de Aankoop / Actie wordt gedaan.

Raadpleeg voor meer informatie over de voorinschrijvingsprocedure in de winkel de rubriek "[Voorinschrijvingsprocedure in In aanmerking komende winkels van het Programma](#)".

De verzamelde punten zijn 12 maanden geldig vanaf de datum waarop het eerste punt werd verkregen.

Leden kunnen hun puntensaldo op elk moment controleren, bij de kassa of door naar hun Account te gaan in de rubriek "Mijn loyaliteitsgedeelte".

Punten worden gegenereerd en zijn dus zichtbaar op dezelfde dag als de Aankoop of Actie, behalve voor Aankopen of Acties die online op de Site worden gedaan. In het laatste geval worden de punten gegenereerd en zichtbaar op de dag nadat het online bestelde en betaalde pakket is verzonden, of op de dag nadat de Actie online is uitgevoerd.

Punten sparen in de verschillende In aanmerking komende Winkels

Aangezien het Eén Familie-loyaliteitsprogramma in verschillende landen wordt aangeboden, kan een Lid dat Aankopen doet in een ander land dan het land waarin het lid is geworden van het Programma, toch punten sparen*. Het Lid wordt daarom verzocht om zich bij de kassa te identificeren met zijn voor- en achternaam of zijn gedematerialiseerde kaart.

*Punten worden gespaard volgens de voorwaarden van het Programma die van toepassing zijn in het land waar de Aankoop of Actie is verricht. Deze worden uiteengezet in deze algemene gebruiksvoorwaarden, die beschikbaar zijn in de taal van het betreffende land.

Een Lid dat in Frankrijk woont en een Aankoop doet in een Winkel in België, zal dus punten sparen volgens de regels van het Programma die van toepassing zijn in België. Als het Lid bij terugkeer van vakantie een Aankoop doet in een Winkel in Frankrijk, spaart het punten volgens de regels van het Programma die van toepassing zijn in Frankrijk.

De voorwaarden waaronder het Lid een Beloning kan deblokken, zijn echter die van het Programma dat van kracht is in het Land waaraan de Kaart verbonden is, en die automatisch kunnen variëren afhankelijk van de aankoopgewoonten van de Klant in de Winkel.

Zo kan een Lid dat in België woont en punten heeft gespaard dankzij zijn Aankopen in België en Spanje, als hij voldoet aan de voorwaarden van het Programma die van toepassing zijn in België, een Beloning deblokken onder de voorwaarden van het Programma die van toepassing zijn in België.

Als het om een Korting gaat, kan deze worden aangeboden in alle winkels en op alle Websites die in aanmerking komen voor het loyaliteitsprogramma van Eén Familie.

Als het een cadeaubon is, geeft deze toegang tot ervaringen onder de voorwaarden van TLC en/of haar Partners.

In het geval van een terugzending

Bij terugzending van een of meer producten waarvoor punten zijn verkregen, wordt voor elke € 5 die wordt terugbetaald in Frankrijk, België en Italië, direct 1 punt van het Accountsaldo afgetrokken.

Er worden direct 3 punten afgetrokken van het Accountsaldo voor elke € 10 die wordt terugbetaald in Spanje en Portugal.

Het Puntensaldo van het Lid kan niet minder zijn dan 0 punten. In het geval dat het totaalbedrag van de terugzending overeenkomt met of een aftrek genereert van meer punten dan het Puntensaldo van het Lid, dan worden al zijn punten ingetrokken en bedraagt zijn Puntensaldo 0 punten.

Als een Lid een terugbetaling aanvraagt voor het artikel waarop het korting heeft gekregen na activering van een Beloning, worden de punten waarmee de korting op de aankoopprijs kon worden verkregen niet teruggestort; de Beloning wordt niet opnieuw geactiveerd. In geval van ruilen blijven de door het Lid gespaarde punten echter behouden.

Als het nieuwe artikel dat wordt geruild meer waard is dan het eerste gekochte artikel, worden er opnieuw punten gespaard voor elke uitgegeven euro.

Als het bedrag daarentegen lager is dan dat van het eerste gekochte artikel, worden de volgende punten afgetrokken: 1 punt per € 5 die wordt terugbetaald in Frankrijk, België en Italië, en 3 punten per € 10 die wordt terugbetaald in Spanje en Portugal.

2.3 Toegang tot de Beloningen

Leden kunnen hun punten inwisselen voor Beloningen op basis van het loyaliteitsniveau dat ze hebben bereikt, in overeenstemming met de volgende voorwaarden en modaliteiten:

Voorwaarden voor toegang tot de Beloningen

De loyaliteitsniveaus die toegang geven tot de Beloningen, zijn Top, Fantastisch en Geweldig. Het Lid moet een van deze 3 Niveaus bereikt hebben binnen 12 maanden vanaf de datum waarop het 1^e punt verkregen werd (de Tijdslijmijet) om de beloningen te deblokken die beschikbaar zijn volgens het bereikte Niveau.

Het Lid moet daarom ten minste 50 punten hebben behaald binnen de Tijdslijmijet om een Beloning te kunnen activeren.

Aan het einde van de Tijdslijmijet vervallen de punten en worden ze geannuleerd. Beloningen in de catalogus die niet binnen de Tijdslijmijet zijn gedeblokkeerd, worden geannuleerd. Het Lid keert automatisch terug naar het niveau Super, ongeacht het bereikte niveau, met een score van 0 punten.

De toegang tot de verschillende soorten Beloningen hangt af van het land waaraan de Kaart gekoppeld is op de dag dat het Lid de betreffende Beloning deblokkeert.

De voorwaarden en modaliteiten voor het raadplegen en deblokken van de beschikbare Beloningen

Om meer te weten te komen over de beschikbare Beloningen en om een beloning te kiezen en te deblokkeren in ruil voor de gespaarde punten, gaat het Lid naar zijn Account "[Mijn punten inwisselen](#)".

Er zijn verschillende soorten beloningen:

- **Kortingen:** het bedrag van de kortingen varieert naargelang het loyaliteitsniveau dat het Lid bereikt binnen de Tijdslimiet. Dit bedrag hangt ook af van het Programma dat van toepassing is op het Lid op het moment dat het zijn Beloning deblokkeert.
- **Cadeaubonnen:** een bon met een beperkte geldigheidsduur, verkregen door inwisseling van loyaliteitspunten door het Lid, in te wisselen bij de Partner gekozen uit de Partners aanwezig in de Beloningencatalogus op de dag van inwisseling van de bon, waarmee het Lid kan profiteren van een activiteit of dienst aangeboden door de Partner, in overeenstemming met de voorwaarden van TLC en/of de Partner.

Het Lid kan ervoor kiezen om een Cadeaubon te ontvangen als hij een bepaald Loyaliteitsniveau bereikt binnen de Tijdslimiet.

De voorwaarden en modaliteiten voor het gebruik en de geldigheid van de Beloningen worden hieronder uiteengezet.

Geldigheidsperiode van de gedeblokkeerde beloningen

Elke Beloning is 6 maanden geldig vanaf de activeringsdatum, d.w.z. vanaf de datum waarop het Lid loyaliteitspunten inwisselt voor de gekozen Beloning.

Dus, in het geval van een Cadeaubon heeft het Lid 6 maanden vanaf het moment dat hij zijn loyaliteitspunten heeft ingewisseld om de Partner te kiezen bij wie hij wil profiteren van de Cadeaubon, de Cadeaubon aan te vragen, te ontvangen en daadwerkelijk te gebruiken bij de gekozen Partner. Als de activiteit of dienst die geheel of gedeeltelijk gefinancierd wordt door de Cadeaubon, niet betaald en/of gebruikt en/of geproduceerd is binnen deze periode van 6 maanden, is de Cadeaubon verloren en kan deze niet meer gebruikt worden.

De geldigheidsdatum van de Cadeaubon staat vermeld op de Cadeaubon en kan niet worden verlengd of vernieuwd.

Als de Houder van de Cadeaubon zijn wettelijke herroepingsrecht bij de Partner uitoefent, kunnen de loyaliteitspunten die zijn gebruikt om de Cadeaubon te verkrijgen, en/of de Cadeaubon die is gebruikt om de dienst of activiteit bij de Partner te betalen, niet worden teruggegeven.

De lijst met Beloningen gekoppeld aan de Niveaus

De Beloningen van het type "Korting" zijn afhankelijk van het bereikte loyaliteitsniveau:

- **Niveau Top** (50 tot 99 punten)
 - 5% op het totaalbedrag van de aankoop voor 50 punten, alleen in Europees Frankrijk, en België, Spanje en Portugal
 - 5% korting op het duurste artikel in het mandje, tegen 50 punten, alleen in Italië
- **Niveau Fantastisch** (100 tot 149 punten)
 - 10% op het totaalbedrag van de aankoop voor 100 punten
- **Niveau Geweldig** (Vanaf 150 punten)
 - 15% op het totaalbedrag van de aankoop, tegen 150 punten, alleen in Italië
 - 20% korting op het totaalbedrag van de aankoop voor 150 punten, alleen in Europees Frankrijk, België, Spanje en Portugal
 - 20% op het totaalbedrag van de aankoop, tegen 200 punten, alleen in Italië

Alle Beloningen kunnen bij elkaar worden opgeteld, behalve in het geval van twee identieke Kortingen op dezelfde aankoop. Voorbeeld: Als er twee kortingen van -5% zijn gedeblokkeerd en beschikbaar zijn, kunnen deze twee kortingen niet worden toegepast op dezelfde aankoop.

Om wettelijke redenen is het mogelijk dat de gedeblokkeerde Korting niet mag worden gecombineerd met lopende promotionele aanbiedingen.

In dat geval mogen eventuele kortingen waarvan het Lid kan profiteren op grond van een extra abonnement op het Programma, niet worden gecombineerd met de Programmakortingen.

Het Lid kan geen Korting claimen voor de aankoop van een Kiabi-cadeaukaart.

Beloningen van het type "Cadeaubon" zijn allemaal toegankelijk zodra het Lid het niveau Top bereikt.

Leden op de niveaus Top, Fantastisch en Geweldig kunnen daarom het volgende inwisselen:

- **30 punten** voor een cadeaubon met een van de volgende thema's:
 - Binnenactiviteiten
 - Sportactiviteiten
 - Online trainingen & cursussen
- **50 punten** voor een cadeaubon met een van de volgende thema's:
 - Culturele bezoeken (alleen in Frankrijk, Italië, Spanje en Portugal)
 - Buitenactiviteiten
 - Welzijn en Balans
 - 1 bioscoopkaartje (alleen Frankrijk, Italië en België)
 - Milieuactiviteit (alleen Frankrijk, Italië, Spanje en Portugal)
 - Restaurant & Hotel (alleen Spanje en Portugal)
- **80 punten** voor een cadeaubon met een van de volgende thema's:
 - Pretparken
 - Professionele ontwikkeling (alleen Spanje)

- **100 punten** voor een cadeaubon met een van de volgende thema's:
 - Diensten voor jonge ouders (alleen in Frankrijk, Italië, Spanje en België)
 - Entertainment thuis (alleen Frankrijk en België)
 - Tijd om te eten! (alleen in Italië)
 - Entertainment (alleen Portugal)
- **150 punten** voor een cadeaubon met een van de volgende thema's:
 - DIY-activiteiten
 - Activiteiten voor de ontwikkeling van baby's
- **300 punten** voor een cadeaubon met een van de volgende thema's:
 - Schoonheid & Ontspanning (alleen Frankrijk, Italië, Spanje en Portugal)
 - Diensten aan huis
 - Autoverhuur (alleen Portugal)
- **450 punten** voor een cadeaubon met een van de volgende thema's:
 - Familiepakket (alleen Frankrijk en België)
 - Fotoshoots (alleen in Frankrijk, Italië en Portugal)
 - Coach aan huis (alleen Frankrijk)
 - Gezinsreizen (alleen in Italië en Spanje)

Het Lid erkent en aanvaardt dat:

-In afwijking van artikel 6 behoudt KIABI, met uitzondering van het Italiaanse grondgebied, zich het recht voor om, vrij en zonder voorafgaande kennisgeving, de thema's en/of het aantal thema's en/of het aantal punten dat nodig is om toegang te krijgen tot elk hierboven vermeld thema te wijzigen, afhankelijk van met name de beschikbaarheid, zonder dat KIABI hiervoor aansprakelijk kan worden gesteld.

-Het gebruik en de aanvaarding van de Cadeaubon zijn onderworpen aan de algemene voorwaarden van de Partner en/of TLC, zodat KIABI op geen enkele wijze verantwoordelijk kan worden gesteld voor de gebruiks- en/of verkoop- en/of dienstenvoorwaarden van de Partner en/of TLC, en die de aanvaarding en/of het gebruik van de Cadeaubon zouden kunnen regelen en in het bijzonder beperken.

-Bepaalde Partners kunnen zich bijvoorbeeld het recht voorbehouden deze wel of niet te accepteren tijdens de verkoopperiode of het gebruik van de Cadeaubon afhankelijk te maken van een minimale aankoop (bijvoorbeeld "één bioscoopkaartje gekocht, één kaartje aangeboden met de Cadeaubon").

Daarom kan KIABI niet verantwoordelijk worden gehouden voor een weigering of beperking door de Partner en is het de verantwoordelijkheid van elk Lid of de houder van een Cadeaubon om informatie in te winnen bij de betreffende Partner over de voorwaarden van aanvaarding en gebruik van de Cadeaubon.

-Terugbetalingen of de teruggave van loyaliteitspunten die zijn gebruikt om de Cadeaubon te verkrijgen, in geval van verlies en/of ongeldigheid van de Cadeaubon voordat deze is gebruikt of voordat deze is teruggestuurd naar de Partner, zijn niet mogelijk.

-Als de Houder niet deelneemt aan de activiteit of geen gebruik maakt van de dienst die geheel of gedeeltelijk betaald is met de Cadeaubon, is het niet mogelijk om de teruggave van de loyaliteitspunten of de Cadeaubon te vragen.

-Om technische redenen kan er een min of meer lange wachttijd zijn tussen het moment waarop de keuze van de Partner wordt bevestigd door het Lid en het moment waarop het Lid de Cadeaubon ontvangt die moet worden ingewisseld bij de genoemde Partner. Het Lid wordt daarom verzocht om zoveel mogelijk te anticiperen op het gebruik van de Cadeaubon bij de Partner die de bon heeft uitgegeven.

Het Lid en de Cadeaubonhouder erkennen en aanvaarden dat KIABI niet verantwoordelijk is voor de tijd die nodig is om aanvragen te verwerken bij TLC en/of hun Partners.

Als een Lid zijn punten inwisselt voor een Beloning, neemt zijn puntensaldo overeenkomstig af. Hij behoudt het bereikte niveau totdat de Tijdslimiet is verstreken.

Gebruik van een beloning van het type "Korting"

Het Lid kan de gedeblokkeerde Korting gebruiken vanaf de volgende aankoop in/op een In aanmerking komende Winkel of Site.

De Korting kan niet worden gebruikt op Beebs.app

Online, wanneer een beloning van het type "Korting" wordt gedeblokkeerd, verschijnt deze automatisch in de fase "Loyaliteit" net voor de betaling, zodat de klant kan beslissen of hij deze al dan niet wil toepassen op zijn winkelmandje.

Om in de winkel te kunnen profiteren van de beloning van het type "Korting", moet het Lid deze eerst hebben gedeblokkeerd op zijn Account. Bij het afrekenen moet het Lid zich identificeren om zijn korting te kunnen toepassen vóór de betalingsfase.

Zodra de korting is gedeblokkeerd, kan deze worden gebruikt in/op een In aanmerking komende Winkel of Site.

Het gebruik van een beloning van het type "Cadeaubon"

Wanneer een Beloning van het type "Cadeaubon" wordt gedeblokkeerd, moet het Lid de Cadeaubon genereren door de onderstaande stappen te volgen:

5. Op de gedeblokkeerde beloning klikken in de rubriek "[Mijn beloningen gebruiken](#)"
6. De activiteit of service van zijn keuze kiezen uit de activiteiten of services die worden aangeboden door TLC en/of de Partner in het land waaraan de Kaart is gekoppeld

7. Het online formulier invullen (achternaam, voornaam, e-mailadres van de ontvanger van de Cadeaubon)

Deze actie is onherroepelijk. Het is niet meer mogelijk om van Partner te veranderen zodra dit formulier is gevalideerd door het Lid,

8. De inbox van het e-mailadres raadplegen om de Cadeaubon op te halen.

De Cadeaubon wordt verzonden door de Firma TLC met als afzenderadres:

- In Frankrijk: kiabi@tlcreward.com
- In België: kiabi-be-fr@tlcrewards.com (Frans) of kiabi-be-nl@tlcrewards.com (Nederlands)
- In Italië: kiabi-it@tlcrewards.com
- In Portugal: kiabi-pt@tlcrewards.com
- In Spanje: kiabi-es@tlcrewards.com

Alle Beloningen zijn 6 maanden geldig vanaf de activeringsdatum, d.w.z. vanaf de datum waarop het Lid loyaliteitspunten inwisselt voor de gekozen Beloning, zelfs als de datum op de Beloning door buitengewone omstandigheden anders is of niet verschijnt.

Het Lid is, net als de Houder van de Cadeaubon, persoonlijk verantwoordelijk voor elke fout, weglating of fraude in de informatie betreffende zijn woonplaats (die de toegang tot bepaalde Beloningen kan conditioneren), e-mailadres en/of in de aanwijzing van de begunstigde van de Cadeaubon en/of in de verzending en/of het gebruik van de Cadeaubon door de Houder van de Cadeaubon, zodat KIABI niet aansprakelijk kan worden gesteld om welke reden dan ook.

De rol van KIABI is beperkt tot het voorzien aan Leden van een Beloningencatalogus. De Beloningen van het type "Cadeaubon" zijn Beloningen die alleen geactiveerd en gebruikt kunnen worden bij TLC en haar Partners. KIABI is niet de leverancier van de dienst en/of activiteit en/of service die in de Beloningencatalogus wordt vermeld. De uitgifte van Cadeaubonnen en het proces waarmee ze worden uitgegeven is ook de taak van TLC.

De beschrijvingen van de Partners en/of de activiteiten en/of diensten die door de Partners worden aangeboden als onderdeel van dit Programma (naam, logo's, beeldmateriaal, afbeeldingen, foto's, andere details of informatie zoals de website, het platform, e-mailing, enz.) in de Beloningencatalogus worden verstrekt door TLC. Deze worden alleen ter informatie gegeven. Ze hebben daarom geen contractuele waarde.

KIABI kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele fouten of weglatingen, aangezien de beschrijvingen en inhoud met betrekking tot de Partners, waaronder de "Coup de Coeur"-partners, die van TLC zijn.

De "Coup de Coeur"-partners worden gemarkeerd in de Beloningencatalogus onder de verantwoordelijkheid van en criteria gedefinieerd door TLC.

Elke activiteit en/of dienst, in het algemeen, elke Beloning bekend als een "Cadeaubon" aangeboden in de Beloningencatalogus is onderworpen aan de voorwaarden van de betreffende Partners. Bijgevolg erkent en aanvaardt het Lid of de houder van de Cadeaubon dat de prijzen en/of voorwaarden van de Partner kunnen worden gewijzigd, en dat de beschikbaarheid van de activiteiten en/of diensten in de catalogus op het moment van validatie van het online formulier van TLC om de Cadeaubon te ontvangen op het opgegeven e-mailadres, evenals hun prijs,

kunnen worden gewijzigd door de Partner. Kiabi kan hiervoor ook niet aansprakelijk worden gesteld.

Bevestiging en betaling van de bestelling moeten daarom rechtstreeks aan de Partner worden gedaan in overeenstemming met zijn voorwaarden.

Alle bepalingen die voortvloeien uit een verkoop op afstand (herroepingstermijn, dienst na verkoop, betalingsfaciliteiten, enz.), betreffen de houder van de Cadeaubon en de Partner uitsluitend onderling en niet KIABI.

2.4 De andere voordelen van het programma

In tegenstelling tot de Beloningen zijn de volgende voordelen beschikbaar voor leden, **ongeacht hun loyaliteitsniveau.**

Het aanmaken van een Familie

Indien het dit wenst, kan elk Lid een community vormen met andere Leden (de "Organisator") om punten te kunnen geven of ontvangen die het Lid en/of andere Leden van de aldus gevormde community hebben verworven. Deze community heet Familie.

Er kan slechts één Familie per Organiserend Lid zijn.

Als punten eenmaal naar een Familielid zijn gestuurd, krijgen ze de vervaldatum van het Lid dat ze heeft ontvangen. Zodra de verzending van punten is bevestigd, is de actie onomkeerbaar.

Om lid te worden van een Familie, moet men Lid zijn en zich dus eerder hebben ingeschreven voor het Programma.

De Familieleden van de Organisator staan op zijn Account vermeld.

Het lidmaatschap van Families is wederzijds: als een Lid accepteert om lid te worden van de Familie van een ander Lid, zal dit laatste ook deel uitmaken van de Familie van het Lid dat de uitnodiging heeft geaccepteerd.

Kiabi behoudt zich de mogelijkheid voor om het versturen van punten naar een Lid te beperken of te weigeren, met name in geval van fraude of vermoede fraude.

KIABI-medewerkers hebben geen recht op het ontvangen van punten, maar kunnen wel punten versturen en lid van Families en Organisator zijn.

De Organisator is als enige verantwoordelijk voor, en persoonlijk aansprakelijk voor, het verzamelen en/of verzenden en/of doneren van punten binnen de Familie. Dientengevolge is hij als enige verantwoordelijk en persoonlijk aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende geschillen of claims tussen Familieleden. KIABI kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld in geval van verlies en/of verstrijken van de punten, van de onmogelijkheid om toegang te krijgen tot de Beloning waarop gehoopt werd of om er daadwerkelijk van te kunnen profiteren, ongeacht de reden van deze onmogelijkheid of enige andere claim en/of geschil van de kant van de leden van de Familie.

Elk Lid mag Lid zijn van zoveel families als het wil, als het daartoe is uitgenodigd. De Organisator mag zoveel Leden in zijn Familie hebben als hij wil.

Modaliteiten voor het opzetten en leiden van een familie

Het Lid gaat op zijn Account naar de Rubriek "[Mijn Familie beheren](#)" en daarna naar "Een Lid uitnodigen" om een gepersonaliseerde uitnodigingslink te krijgen die hij kan sturen naar de Leden die deelnemen aan de creatie van zijn Familie.

Er is geen beperking van het aantal Leden dat deze link kan ontvangen.

Deze uitnodigingslink heeft een beperkte geldigheidsduur. Deze vervalt automatisch elke 6 maanden. Wanneer deze verloopt, wordt automatisch een nieuwe link aangemaakt die specifiek is voor het Lid. Leden kunnen handmatig een nieuwe uitnodigingslink genereren door naar het Loyaliteitsgedeelte "[Mijn Familie beheren](#)" en vervolgens naar "Een nieuwe link genereren" te gaan.

Het versturen van punten naar andere Leden is afhankelijk van hun toetreding tot een Familie en is beperkt tot 40 punten per 12 maanden vanaf de dag dat het eerste punt is verstuurd. De limiet van 40 punten wordt berekend door rekening te houden met alle Families waartoe het betreffende Lid behoort binnen deze tijdslimiet van 12 maanden.

Diensten en privileges

Exclusieve diensten (geldig vanaf voorinschrijving in de winkel)

- Gratis eenvoudige retouches in de winkel (broekzomen binnen 1 week)
- Ruilen en terugzenden van producten zonder kassabon binnen 30 dagen in de winkel of op het WEB

Privileges

- De Leden van het Programma kunnen ook profiteren van gereserveerde aanbiedingen online en in de winkel ("privilege"-verkopen en voorpremieres bij de lancering van een nieuwe collectie, enz.).
- Het hele jaar door verrassingen en exclusieve aanbiedingen.

Houd er rekening mee dat deze diensten en voordelen mogelijk niet beschikbaar zijn in winkels in Guyana, Guadeloupe en Martinique voor producten die online zijn gekocht. Om gebruik te kunnen maken van deze diensten in deze winkels, moet de klant zijn Kaart tonen of, als hij zijn Kaart niet heeft getoond op het moment van aankoop, de kassabon voor de betreffende aankoop.

Het moeder- en babyboekje

Voorwaarden voor het openen van een Moeder- en Babyboekje

Het Lid wordt hierbij geïnformeerd dat het openen van een Moeder- en Babyboekje (hierna het Boekje), evenals het gebruik ervan (in het bijzonder het gebruik van het puntensaldo) alleen mogelijk is in/op de daarvoor In aanmerking komende Winkels en Sites **en** alleen voor Leden woonachtig in Europees Frankrijk, België, Spanje, Portugal en Italië.

Het kan dus niet worden geopend of gebruikt in Kiabi-winkels op het eiland Réunion, in Frans-Guyana, op Martinique en op Guadeloupe.

Elk Lid, met uitzondering van KIABI-medewerkers, kan een Moeder- en Babyboekje openen, op voorwaarde dat het in afwachting is van de geboorte van een kind of het de ouder is van een kind jonger dan 12 maanden.

Per Lid kan slechts één Boekje worden geopend voor elk geboren of nog niet geboren kind, onder de voorwaarden bepaald in dit artikel en binnen de limiet van één boekje per Lid en per 12 maanden.

Het Boekje wordt direct geopend op het Account door naar de rubriek "[Babyboekje](#)" te gaan of door met de Kaart naar een In aanmerking komende winkel te gaan en zich tot een verkoopadviseur te richten.

Het Lid kan het saldo van de op het Boekje gespaarde euro's op elk moment op verschillende manieren controleren:

- Op het Account in de rubriek "[Babyboekje](#)",
- Op zijn kassabon
- Door zich te richten tot een verkoopadviseur of -adviseuse in een In aanmerking komende Winkel.

Als het kind al geboren is op het moment van de opening, moet het Lid de volgende gegevens invullen:

- voornaam
- geslacht
- geboortedatum van het kind-

Als het kind nog niet geboren is op het moment van de opening, moet het Lid deze informatie verstrekken op het moment van de geboorte van het kind_of ten laatste wanneer het Boekje wordt gesloten.

Voordelen van het Moeder- en Babyboekje

Het puntensaldo van het Boekje is anders dan het puntensaldo dat recht geeft op de Beloningen en andere voordelen van het Programma. Het is onderworpen aan de in deze paragraaf vermelde regels.

Het Boekje wordt geopend op de dag van de aanvraag.

Alle aankopen door Leden met een babyboekje geven ook recht op het sparen van punten in het kader van het Programma (als aan alle voorwaarden is voldaan) op de Kaart, zoals bepaald in [artikel 2.2](#).

Leden die een Babyboekje openen, profiteren in hun Boekje van een puntensaldo van 10% van het totaalbedrag

van de aankopen die zij hebben gedaan in de afdelingen voor zwangere vrouwen en baby's van 0-36 maanden in/op In aanmerking komende Winkels of Sites.

Het sparen is mogelijk gedurende maximaal 12 maanden vanaf de dag dat het Boekje is geopend.

Alleen aankopen die gedaan worden in de afdelingen voor zwangere vrouwen en baby's van 0-36 maanden in/op in aanmerking komende Winkels of Sites tijdens de 12 maanden volgend op de openingsdatum van het Boekje, geven recht op het sparen van euro's voor het Boekje.

Het saldo in euro's van het Babyboekje en het puntensaldo van het Programma zijn twee verschillende saldo's.

Afsluiting van het Moeder- en Babyboekje en gebruik van de waardebon

Het Boekje kan op elk moment worden afgesloten, maar niet later dan 15 maanden na de datum waarop het Boekje werd geopend.

Het Lid profiteert dan van een saldo dat 6 maanden geldig is vanaf de uitgiftedatum **en alleen** op kiabi-producten die verkrijgbaar zijn in de winkel of op de website. (Exclusief marketplace en tweedehandsartikelen verkocht op www.beebs.app tweedehandsartikelen voor gezinnen by Kiabi, in Frankrijk en België).

Vanaf de 12e maand na de openingsdatum van het Boekje heeft het Lid 3 maanden de tijd om zijn Boekje te sluiten. Aan het einde van deze periode van 15 maanden wordt de rekening automatisch geblokkeerd en kan het Lid geen gebruik meer maken van het bij zijn Boekje behorende saldo.

Het bedrag van het saldo wordt aan het Lid meegedeeld door de verkoopadviseur of -adviseuse in de Winkel tijdens het afrekenen en/of is te allen tijde beschikbaar op zijn Account.

Het saldo kan niet weggegeven of verkocht worden en niet omgezet worden in geld of een ander goed. Het Moeder- en Babyboekje kan niet worden gecombineerd met een waardebon

met betrekking tot een commerciële operatie van KIABI.

ARTIKEL 3 - AFMELDING EN DEACTIVERING VAN HET ACCOUNT

Voordat het een verzoek indient om zijn lidmaatschap van het Programma te beëindigen en het Account op te heffen, wordt het Lid uitgenodigd om gebruik te maken van de Beloningen die hij heeft verworven en/of geactiveerd maar nog niet heeft gebruikt, en in het algemeen van alle voordelen die mogelijk zijn verworven in verband met het Account en zijn lidmaatschap van het Programma.

Zodra de beëindiging van het Account is bevestigd of het Account is gedeactiveerd, is het namelijk niet langer mogelijk om hiervan te profiteren.

Het Lid verliest de gespaarde punten, de al dan niet geactiveerde, al dan niet gebruikte Beloningen, alle kortingen, voordelen of reducties zonder dat het mogelijk is deze terug te krijgen, zelfs als het Lid vervolgens besluit een nieuw Account aan te maken.

Er wordt echter gespecificeerd dat: cadeaubonnen die moeten worden ingewisseld bij een Partner en die al per e-mail zijn ontvangen door de Houder van de Cadeaubon geldig blijven tot de vervaldatum die onder aan de Cadeaubon staat vermeld.

Als er een bestelling of e-boeking gaande is op het moment van het opzeggingsverzoek, wordt de klant verzocht om voorafgaand aan zijn verzoek ervoor te zorgen dat hij een bewijs van zijn bestelling of boeking op een andere duurzame drager heeft bewaard om zijn bestelling of boeking te kunnen volgen.

Als hij gebruik wil maken van zijn wettelijk herroepingsrecht, wordt hij uitgenodigd om het papieren formulier dat bij zijn bestelling is gevoegd binnen de vereiste termijn terug te sturen:

- In Frankrijk: [Herroepingsformulier](#)
- In België: [Herroepingsformulier](#)
- In Italië: [Herroepingsformulier](#)
- In Spanje: [Herroepingsformulier](#)
- In Portugal: [Herroepingsformulier](#)

Opzegging van lidmaatschap - Afmelding - Bijbehorende afsluiting van het Account

Het Lid kan zijn lidmaatschap van het Programma op elk gewenst moment beëindigen door zich af te melden via zijn Account, rubriek "Informatie" :

- Frankrijk: <https://www.kiabi.com/account/informations>
- België: <https://www.kiabi.be/account/informations>
- Italië: <https://www.kiabi.it/account/informations>
- Spanje: <https://www.kiabi.es/account/informations>
- Portugal: <https://www.kiabi.pt/account/informations>

Aangezien het Programma een aan het Account gekoppelde dienst is, zal de afmelding van het Programma resulteren in de afsluiting van het Account en het verlies van alle voordelen, Beloningen, kortingen, reducties en andere loyaliteitsvoordelen die de klant in het kader van het Programma heeft verworven, met inbegrip van voordelen of kortingen gekoppeld aan een of meerdere abonnementen die door KIABI naast het Programma kunnen worden aangeboden. Omgekeerd beëindigt het afsluiten van het Account automatisch het lidmaatschap van het Programma, met dezelfde gevolgen voor de punten, Beloningen en andere verkregen voordelen. De afsluiting van het Account heeft automatisch de annulering tot gevolg van (een) eventue(e)l(e) abonnement(en) dat (die) door KIABI naast het Programma kan (kunnen) worden aangeboden en dat (die) door het Lid kan (kunnen) zijn aanvaard.

De gespaarde punten gaan verloren, de voordelen en gedeblokkeerde Beloningen gaan verloren en kunnen niet meer worden gebruikt, en de leden van de Familie van het Lid worden ook verwijderd.

Alleen cadeaubonnen die moeten worden ingewisseld bij een Partner **en die al per e-mail zijn ontvangen door de Cadeaubonhouder** blijven geldig tot de vervaldatum die onder aan de Cadeaubon staat vermeld.

Leden die de opzegging van hun lidmaatschap van het Programma of de afsluiting van hun Account hebben aangevraagd en bevestigd, of van wie het Account automatisch wordt gedeactiveerd, zijn persoonlijk verantwoordelijk voor alle gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien met betrekking tot de leden van hun Familie, en Kiabi kan niet aansprakelijk worden gesteld voor deze keuze.

De Klant zal zijn Account niet langer kunnen gebruiken om online aankopen te doen.

Daarna moeten online aankopen worden gedaan als "gast" of moet de klant een nieuw Account aanmaken. Hij kan geen punten, Beloningen en/of eerder verkregen voordelen terugkrijgen of aanspraak maken op de voortzetting of hervatting van voordelen of kortingen gekoppeld aan een abonnement dat KIABI mogelijk aanbiedt naast het Programma.

Automatische deactivering van het Account en automatische opzegging van het Lidmaatschap van het Programma

Als het Lid drie (3) opeenvolgende jaren geen Aankopen doet met zijn Account, wordt dit automatisch gedeactiveerd en is het gebruik ervan niet langer mogelijk.

Aangezien het Programma een aan het Account gekoppelde dienst is, leidt de deactivering van het Account na drie (3) opeenvolgende jaren van inactiviteit tot de automatische opzegging van het lidmaatschap van het Programma en dus tot het verlies van alle voordelen, Beloningen, kortingen en andere aan het Programma verbonden voordelen die het Lid heeft verworven, met inbegrip van voordelen of kortingen gekoppeld aan een of meer abonnementen die door KIABI kunnen worden aangeboden.

De gespaarde punten gaan verloren, de voordelen en gedeblokkeerde Beloningen gaan verloren en kunnen niet meer worden gebruikt, en de leden van de Familie van het Lid worden ook verwijderd.

Als het Account wordt gedeactiveerd, moet de klant een nieuw Account aanmaken als hij opnieuw aan het Programma wil deelnemen en kan hij de punten, Beloningen en/of voordelen die hij vóór de deactivering van zijn Account heeft verkregen niet terugkrijgen, waarbij *de gevolgen van de deactivering van het Account identiek zijn aan de gevolgen van het verzoek tot opzegging van het lidmaatschap.*

Als hij geen nieuw Account wil aanmaken, moet de klant zijn online aankopen als "gast" doen en kan hij dus geen punten sparen en niet profiteren van de voordelen van het Programma.

ARTIKEL 4 - KLACHTEN

Voor elke klacht betreffende het puntensaldo dat verworven is op het moment van een of meerdere Aankopen of Acties, moet het Lid zich legitimeren bij de verkoopadviseur of -adviseuse in de In aanmerking komende Winkel.

Voor elke klacht betreffende het puntensaldo en betreffende online aankopen of zelfs betreffende Acties moet het Lid contact opnemen met de klantenservice van KIABI via e-mail op het volgende adres:

- Klantenservice Frankrijk: contact@kiabi.com
- Klantenservice België: serviceclient@kiabi.be
- Klantenservice Italië: infoit@kiabi.com
- Klantenservice Spanje: contacto@kiabi.com

- Klantenservice Portugal: kiabi.portugal@kiabi.com
waarbij het nummer van de klantenkaart en het nummer van de bestelling op de site ingevoerd moeten worden. Het bestelnummer is beschikbaar in het Klantenaccount in de rubriek "Mijn aankopen".

Voor elke klacht met betrekking tot Beloningen van het type "Cadeaubon" die worden ingewisseld in het Partnernetwerk, moet het Lid of de Houder van de Cadeaubon rechtstreeks contact opnemen met TLC, ook in geval van een geschil tussen de Houder en de Partner.

TLC en haar Partners blijven namelijk als enige verantwoordelijk voor de levering van Cadeaubonnen die zijn verkregen in ruil voor loyaliteitspunten en/of de levering van activiteiten en/of diensten die geheel of gedeeltelijk zijn besteld of betaald met de Cadeaubonnen.

Uit zorg voor het imago van KIABI zal KIABI, wanneer de Klant contact opneemt met de klantenservice van KIABI om een klacht in te dienen over TLC of een van haar Partners, de klacht doorgeven aan TLC, die als enige verantwoordelijk is voor de afhandeling van het geschil.

KIABI verzoekt de partijen alles in het werk te stellen om geschillen in der minne op te lossen.

ARTIKEL 5 - INTREKKING, DIEFSTAL EN VERLIES VAN DE KAART

In geval van verlies, diefstal of beschadiging van de klantenkaart moet het Lid de Kiabi-klantenservice onmiddellijk per e-mail informeren:

- Klantenservice Frankrijk: contact@kiabi.com
- Klantenservice België: serviceclient@kiabi.be / klantenservice@kiabi.be
- Klantenservice Italië: infoit@kiabi.com
- Klantenservice Spanje: contacto@kiabi.com
- Klantenservice Portugal: kiabi.portugal@kiabi.com

Het programma dat aan het Account is gekoppeld, geeft de voorkeur aan de dematerialisatie van de kaart.

De klant aanvaardt daarom dat er geen nieuwe "fysieke" klantenkaart wordt uitgegeven.

Uit voorzorg en om fraude of pogingen tot fraude te voorkomen, zal elke fysieke klantenkaart die verloren, gestolen of beschadigd is, permanent gedeactiveerd worden.

Klanten vinden hun gedematerialiseerde klantenkaart op hun Account.

In het geval van verlies, diefstal of beschadiging van de klantenkaart wordt KIABI vrijgesteld van alle aansprakelijkheid, inclusief in het geval van frauduleus gebruik van punten, Beloningen en/of voordelen door een derde partij.

Bovendien behoudt KIABI zich het recht voor om het lidmaatschap van het Programma op te schorten of te annuleren en/of het gebruik van gespaarde punten te verhinderen in geval van niet-naleving van deze regels of onjuist of frauduleus gebruik van het Programma.

ARTIKEL 6 - DUUR EN WIJZIGINGEN VAN HET PROGRAMMA

KIABI behoudt zich het recht voor om het Programma te allen tijde geheel of gedeeltelijk te wijzigen, op te schorten of te beëindigen, mits kennisgeving aan de Leden per post of per e-mail ingevoerd in het Account op de dag van kennisgeving van de beslissing, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, zonder dat enig verhaal mogelijk is tegen KIABI om welke reden dan ook en zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is aan het Lid.

Dientengevolge kan KIABI vrijelijk alle loyaliteitspunten, toegang tot sommige of alle Beloningen en/of toegang tot sommige of alle voordelen intrekken zonder compensatie aan de Leden.

ARTIKEL 7- AANSPRAKELIJKHEID

De Kaarthouder is verantwoordelijk voor het gebruik en de veilige bewaring ervan. KIABI kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige anomalie(ën) en/of storing(en) van de klantenkaart, direct of indirect, en ongeacht de oorzaak van de anomalie(ën) of storing(en).

Met het oog op het imago van KIABI en hoewel KIABI niet verantwoordelijk kan worden gehouden in geval van diefstal, verlies of storing van de Kaart, zal KIABI alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat alle Leden het voordeel van hun verzamelde punten behouden.

Bij een geschil over het gespaarde bedrag zal alleen de informatie in de database van KIABI in aanmerking genomen worden.

De Cadeaubonnen

Met betrekking tot beloningen van het type "Cadeaubon" moet worden opgemerkt dat TLC Partners inschakelt bij wie deze Cadeaubonnen kunnen worden gebruikt. De voorwaarden voor aanvaarding en gebruik zijn derhalve onderworpen aan de algemene voorwaarden voor gebruik en/of verkoop en/of service van TLC en/of de Partners waar de door het Lid gekozen Cadeaubon kan worden gebruikt.

De activiteiten en/of diensten besteld en betaald door de Houder van de Cadeaubon bij de Partners zijn besteld en betaald in overeenstemming met de instructies gegeven door de Partners.

KIABI wijst alle aansprakelijkheid af, in het bijzonder:

- In het geval van vertragingen in de verwerking van verzoeken aan TLC en/of Partners;
- Als u geen toegang krijgt tot het online formulier van TLC;
- In geval van storingen of onderbrekingen, met name van de website van Partners
- In het geval van virusaanvallen, illegale inbraken in een geautomatiseerd gegevensverwerkend systeem van TLC en/of haar Partners;
- Met betrekking tot de inhoud van de websites van derden die gekoppeld zijn aan de Beloningencatalogus die beschikbaar is op het Account;
- In het geval van niet-naleving van deze AGV's toe te rekenen aan de Leden en/of TLC en/of Partners en/of de Houders van een Cadeaubon;
- Elke moeilijkheid die de Partner ondervindt bij de uitvoering van de activiteit en/of dienst.

-In geval van geschillen tussen Houders van een Cadeaubon en de Partners of TLC.

In het algemeen kan KIABI niet aansprakelijk worden gesteld in geval van verzuim(en) van welke aard dan ook, vordering(en), actie(s), welk(e) verzoek(en) dan ook, inclusief in geval van verzuim en/of staking van betaling/procedure(s) van toepassing op vennootschappen in moeilijkheden, van een of meerdere Partners en/of de vennootschap TLC of elke andere vennootschap die tot dezelfde groep behoort als deze vennootschap.

ARTIKEL 8 - PERSOONSGEGEVENS

Voor het beheer van het Programma verwerkt Kiabi de persoonsgegevens van het Lid en zijn Familie (zoals achternaam, voornaam, geboortedatum, e-mailadres, etc.). De gegevens met een sterretje op het verzamelformulier zijn essentieel en als deze niet worden verstrekt, is registratie voor het programma onmogelijk.

Alle informatie met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in verband met het beheer van het Programma en de rechten van betrokkenen is beschikbaar in Kiabi's Privacybeleid.

- [Privacybeleid van Kiabi Frankrijk](#)
- [Privacybeleid van Kiabi België](#)
- [Privacybeleid van Kiabi Italië](#)
- [Privacybeleid van Kiabi Spanje](#)
- [Privacybeleid van Kiabi Portugal](#)

Voor het gebruik van Beloningen van het type "Cadeaubon" zijn TLC en haar Partners ook verplicht om persoonsgegevens van de Kaarthouder te verzamelen en te verwerken onder hun exclusieve verantwoordelijkheid. Meer informatie over deze verwerkingen is direct beschikbaar op de TLC-website bij gebruik van de cadeaubon.

ARTIKEL 9 - CONTACT

Voor vragen over dit Programma kunnen klanten contact opnemen met de afdeling klantenrelaties van KIABI op een van de volgende manieren:

- Postadres:

- Frankrijk: Afdeling Klantrelaties KIABI - 4A rue du moulin de Lezennes 59260 LEZENNES, Frankrijk
 - België: Afdeling Klantenrelaties KIABI, Muntplein 14, 1000 Brussel
 - Italië: S.E.K.I S.r.l, via Caldera n.21, Milano (20153)
 - Spanje: KIABI ESPAÑA KSCE SA, Calle Calderilla 1, Centro Comercial Islazul, Local 0060, 28054, Madrid
 - Portugal: KIABIPORTUGAL LDA , Centro Comercial Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, Alto do Forte, 2635-018 Rio de Mouro
- In Frankrijk, per telefoon: 09 69 32 00 23 (maandag tot zaterdag, 8.00 tot 20.00 uur - geen toeslag)

- Op het contactformulier van de klantenservice:

- Frankrijk: [Contactformulier](#)

- België: [Contactformulier](#)
- Italië: [Contactformulier](#)
- Spanje: [Contactformulier](#)
- Portugal: [Contactformulier](#)

Voor vragen die meer specifiek betrekking hebben op de Beloningen van het type "Cadeaubon", kunnen de Leden contact opnemen met de Consumentenservice van TLC:

- Telefoon: 01 72 06 08 59 (maandag tot vrijdag van 9.30 tot 17.30 uur, met uitzondering van feestdagen, gesprek zonder toeslag, tarief afhankelijk van de operator)

- E-mail:

- Frankrijk: kiabi@tlcrewards.com
- België: kiabi-be-fr@tlcrewards.com en kiabi-be-nl@tlcrewards.com
- Italië: kiabi-it@tlcrewards.com
- Spanje: kiabi-es@tlcrewards.com
- Portugal: kiabi-pt@tlcrewards.com

ARTIKEL 10 - TOEPASSELIJK RECHT

Frankrijk: In het geval van een geschil dat voortvloeit uit deze contractuele relatie, verbinden de partijen zich ertoe een minnelijke oplossing te zoeken alvorens gerechtelijke stappen te ondernemen. In overeenstemming met artikel L.152-2 van de Franse consumentenwet wordt de klant hierbij geïnformeerd dat hij in geval van een geschil een beroep kan doen op een conventionele bemiddelingsprocedure of een andere alternatieve methode voor geschillenbeslechting.

In het geval van een geschil dat voortvloeit uit een aankoop in de winkel, kan de klant de zaak voorleggen aan het Centre de médiation des conciliateurs de justice (CM2C)

KIABI is lid van de Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) en de e-commercebemiddelingsdienst (60 rue la Boétie -75008 Parijs - Frankrijk - relationconso@fevad.com, www.fevad.com).

Als u wilt weten hoe u een zaak aanhangig kunt maken, klikt u op <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espaceconsommateur/>. Voor bestellingen op de site kunt u ook een geschil ter bemiddeling voorleggen op het Europese platform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Elk geschil met betrekking tot de interpretatie van de regels is onderworpen aan de Franse rechtspraak en de Franse wet.

België: In geval van een geschil dat voortvloeit uit deze contractuele relatie verbinden de partijen zich ertoe om, alvorens gerechtelijke stappen te ondernemen, een minnelijke schikking na te streven, indien nodig door een beroep te doen op de Belgische bemiddelingsdienst voor consumenten:

E-mail: contact@mediationconsommateur.be

Website: www.mediationconsommateur.be

Of het Europese ODR-platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Indien de bemiddeling mislukt, zijn de rechtbanken van Onderneming Henegouwen, afdeling Doornik, exclusief bevoegd om elk geschil met betrekking tot deze algemene voorwaarden te beslechten.

In geval van een geschil in België is elk geschil met betrekking tot de interpretatie van de voorwaarden onderworpen aan het Belgisch recht.

Italië: In het geval van een geschil dat voortvloeit uit deze contractuele relatie, verbinden de partijen zich ertoe een minnelijke oplossing te zoeken alvorens gerechtelijke stappen te ondernemen. Overeenkomstig artikel 49, lid 1, punt v), van Wetsdecreet nr. 206 van 6 september 2005 (Consumentenwetboek) informeren wij u hierbij over de mogelijkheid gebruik te maken van de gezamenlijke bemiddelingsprocedure. Na een periode van 45 dagen na het indienen van een klacht bij de onderneming zonder enige reactie kan men bovenstaande procedure in gang zetten. Als u besluit gebruik te maken van de gezamenlijke bemiddelingsprocedure, moet u uw verzoek sturen naar het volgende adres: conciliazione@consorzionetcomm.it of naar het faxnummer 02/87181126. Meer informatie vindt u op: http://www.consorzionetcomm.it/Spazio_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/La-Conciliazione-Paritetica.kl

In overeenstemming met de Europese Verordening 524/2013 willen wij u ook informeren dat de Europese Commissie consumenten en professionals in de EU de mogelijkheid biedt om een buitengerechtelijke oplossing te vinden voor klachten met betrekking tot online aankopen door gebruik te maken van het online platform voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting (het "ODR-platform"): <http://ec.europa.eu/odr>.

Alle geschillen met betrekking tot de interpretatie van de regels vallen onder de Italiaanse rechtspraak en het Italiaanse recht.

Spanje: De rechtbanken die bevoegd zijn om geschillen in Spanje te beslechten, zijn de rechtbanken van de woonplaats van de klant in Spanje.

In het geval van een geschil in Portugal, is elk geschil met betrekking tot de interpretatie van de voorwaarden onderworpen aan de Portugese rechtspraak en het Portugese recht.

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL PROGRAMMA FEDELTA' KIABI "IN FAMIGLIA, TUTTO UN PROGRAMMA!"

Data di aggiornamento: 16/07/2025

Si precisa che per il territorio italiano, trattandosi di un'operazione a premi, troverà applicazione il DPR 430/2001 e conseguentemente l'art. 6 non trova applicazione per il territorio italiano in quanto l'operazione a premi avrà una durata di 2 anni fino al 11/06/2027. Montepremi stimato 10.000 euro.

PREMESSA - DEFINIZIONI

Per facilitare la comprensione delle presenti Condizioni generali di utilizzo del programma fedeltà, si propongono alcune definizioni, senza che l'uso del singolare o del plurale sia rilevante.

Programma: nuovo programma fedeltà di KIABI "In famiglia, tutto un programma!" oggetto delle presenti Condizioni generali di utilizzo.

Titolare del Buono o Titolare: persona designata dal Member, e sotto la sua esclusiva responsabilità, come beneficiario del Buono nel modulo di richiesta online di TLC ([Come definito all'articolo 1.1.2](#)) che consente l'emissione del Buono da riscuotere presso un Partner.

Account: account aperto dal cliente sul Sito o sull'applicazione KIABI disponibile sul proprio Dispositivo mobile.

Dispositivo mobile: tablet o smartphone del cliente.

Acquisto o Azione: acquisti o azioni idonei per ottenere punti, come definito [all'articolo 2.2](#).

Member: cliente Kiabi che ha creato un Account e si è iscritto al Programma disciplinato dalle presenti Condizioni generali di utilizzo.

Famiglia: gruppo creato da un Member (l'Organizzatore) a partire dal suo Account e comprendente almeno un altro Member.

Negozi abilitati o Negozi: negozi KIABI in Francia continentale, Belgio, Spagna, Portogallo e Italia.

Siti abilitati o Siti: siti di e-commerce e/o applicazione mobile KIABI disponibile sul Dispositivo mobile, in Francia continentale, Belgio, Spagna, Portogallo e Italia (kiabi.com, kiabi.be, kiabi.es, kiabi.pt e kiabi.it). L'applicazione Beebs non fa quindi parte del Programma.

Organizzatore: Member iniziatore o creatore di una Famiglia. È il titolare dell'Account da cui viene creata la Famiglia.

Partner: persone fisiche e/o giuridiche che sono **partner di TLC** e che offrono Buoni da riscuotere all'interno della propria azienda nell'ambito del catalogo dei Vantaggi del Programma. Le condizioni per la concessione di questi Buoni ai Member e il loro periodo di validità sono dettagliate [all'articolo 2.3](#).

Carta: la carta fedeltà dematerializzata di adesione al Programma disponibile sull'Account del cliente, oppure la carta fedeltà fisica.

Livello: livello di fedeltà. Il Programma propone 4 Livelli di fedeltà, descritti [all'articolo 2](#).

Scadenza: 12 mesi dal giorno in cui il Member ottiene il suo primo punto.

Saldo punti: accumulo di punti del Member disponibili sul proprio Account.

Vantaggi:

- **Buoni** che possono essere utilizzati presso la rete dei Partner, a condizione di aver raggiunto un determinato Livello di fedeltà entro la Scadenza. Le condizioni di accesso, di utilizzo e il periodo di validità dei Buoni sono specificati [all'articolo 2.3](#).
- **Sconti** di importo variabile a seconda del Livello di fedeltà raggiunto dal Member entro la Scadenza, da utilizzare per un futuro acquisto nei Negozi abilitati o per un ordine effettuato sui Siti abilitati (esclusi articoli marketplace e di seconda mano). Denominati anche Vantaggi di tipo "Sconti".

ARTICOLO 1 - ADESIONE AL PROGRAMMA FEDELTA' KIABI "IN FAMIGLIA"

1.1 Condizioni e modalità generali di adesione

1.1.1. Il Programma fedeltà "In famiglia, tutto un programma!" è proposto gratuitamente a chiunque abbia compiuto 18 anni, che utilizzi la carta esclusivamente per scopi personali e non nell'ambito di un'attività professionale o commerciale.

Per i clienti residenti in Francia continentale, questo programma è offerto da KIABI EUROPE, una *Société par Actions Simplifiée* (società per azioni semplificata) con capitale di 58.922.010 euro, iscritta al Registro del Commercio e delle Imprese di Lille Métropole con il numero 344 103 270, la cui sede legale è a LEZENNES (59260) 4A rue du Moulin de Lezennes.

Per i clienti residenti in Belgio, questo programma è offerto da KIABI STOCK CENTRAL BELGIQUE (KSCB), Place de la Monnaie 14, 1000 Bruxelles, Partita IVA: BE0450.011.209 (RPM Bruxelles - lingua francese).

Per i clienti residenti in Italia, questo programma è offerto da S.E.K.I. S.r.l. unipersonale, con sede legale in Milano (20153), via Caldera 21, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza-Lodi n. C.F./P.IVA 11777790152, soggetta a direzione e coordinamento di Bunsha International S.A., società del Gruppo KIABI (detta "KIABI").

Per i clienti residenti in Spagna e Portogallo, questo programma è offerto dalla società KIABI ESPAÑA KSCE SA, con sede legale in Calle Calderilla 1, Local 0060, Centro Commerciale Islazul, 28054 Madrid, con codice di identificazione fiscale A81225146, iscritta nel Registro

delle Imprese di Madrid, Pagina M-157493, Volume 9807, Folio 104; e la società KIABIPORTUGAL LDA, con sede legale presso il Centro Comercial Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, Alto do Forte, 2635-018 Rio de Mouro, iscritta nel Registro delle Imprese di Lisbona con il numero 513 940 464.

In seguito, denominata “**KIABI**”.

1.1.2. I Partner del Programma:

I Buoni che possono essere ricevuti quando sono soddisfatte le condizioni definite nel presente Programma sono offerti da:

- Francia e Belgio: TLC MARKETING France, una *Société à Responsabilité Limitée* (società a responsabilità limitata) unipersonale con un capitale di 150.000 euro, con sede legale al 92 avenue de Wagram, 75017 Parigi, iscritta al Registro del Commercio e delle Imprese di Parigi con il numero 491 414 306
- Italia: TLC Italia Srl, società con capitale sociale di 10.000 euro, con sede legale in Via Nino Bonnet 6/A, 20154 Milano, C.F. - P. Iva 09141651001.
- Spagna: TLC MARKETING WORLDWIDE IBERIA S.L. con capitale di 3.000 euro, con sede legale in Plaza Marqués de Salamanca, 10, 1ºD, 28006, Madrid.
- Portogallo: TLC MARKETING WORLDWIDE PORTGUAL LDA con un capitale di 105.250 euro, la cui sede legale si trova in Avenida Dom João ii, 46 2º Lisbona.

Di seguito “**TLC**”.

TLC si rivolge a Partner con i quali è possibile utilizzare questi Buoni. Le condizioni della loro accettazione e del loro utilizzo sono pertanto soggette esclusivamente alle condizioni generali di utilizzo e/o vendita e/o servizio di TLC e/o dei Partner che emettono il Buono scelto dal Member.

1.1.3. Il Programma è offerto nei Negozi e sui Siti abilitati e per i clienti che risiedono nei paesi dei Negozi/Siti idonei, vale a dire Francia continentale, Belgio, Spagna, Portogallo e Italia.

- **I clienti che non risiedono in questi paesi** continuano, se vi hanno aderito, a beneficiare del precedente programma fedeltà secondo i termini e le condizioni di tale programma, e non possono beneficiare del Programma “In famiglia” anche se titolari di un Account e anche se effettuano Acquisti o eseguono Azioni.

Se questi clienti acquistano in uno dei Negozi o Siti abilitati al Programma, i punti vengono accumulati in conformità con i termini e le condizioni della versione precedente del programma fedeltà di KIABI. I termini e le condizioni generali della versione precedente del Programma, che continua a essere offerta e a cui hanno aderito, rimangono disponibili sul loro Account.

1.1.4. Per beneficiare del Programma, delle sue funzionalità e dei suoi vantaggi, il cliente dovrà essere titolare di un Account aperto online, sul Sito web o sull'applicazione KIABI disponibile sul proprio Dispositivo mobile.

Iscrivendosi al Programma, il cliente riconosce di aver preso visione delle presenti Condizioni generali e di accettarle senza riserve.

Le presenti Condizioni generali di utilizzo sono disponibili sui Siti e nei Negozi abilitati al Programma.

L'iscrizione al Programma è gratuita e non richiede alcun acquisto preliminare in Negozio o online. Per iscriversi e utilizzare il Programma, il cliente deve disporre di una connessione a Internet e dell'attrezzatura informatica necessaria, per la quale tutti i costi, le tariffe, gli abbonamenti, le tasse e le altre spese restano di sua esclusiva responsabilità.

L'iscrizione viene effettuata online al momento della creazione dell'Account. Se il cliente possiede già un Account, può iscriversi al Programma direttamente da lì, accettando le presenti Condizioni generali di utilizzo.

Creando un Account e accettando direttamente le presenti Condizioni generali di utilizzo del Programma, è possibile beneficiare immediatamente delle sue funzionalità. I clienti possono iniziare ad accumulare punti attraverso [Acquisti o Azioni](#) che danno diritto ad accumulare punti come di seguito specificato e quindi, se le condizioni sono soddisfatte, a sbloccare Sconti e/o ottenere vantaggi a seconda del Livello raggiunto.

In particolare, l'Account consente al Member di:

- consultare il Saldo dei punti fedeltà e dei Vantaggi;
- sbloccare i Vantaggi;
- invitare altri Member nella Famiglia;
- iscriversi a newsletter e comunicazioni;
- aggiornare i suoi dati di contatto;
- annullare l'iscrizione al Programma in qualsiasi momento. (Per farlo, andare nell'Account > Informazioni)
 - Francia: <https://www.kiabi.com/account/informations>
 - Belgio: <https://www.kiabi.be/account/Informations>
 - Italia : <https://www.kiabi.it/account/Informations>
 - Spagna : <https://www.kiabi.es/account/Informations>
 - Portogallo : <https://www.kiabi.pt/account/Informations>

Per creare il proprio Account e iscriversi al Programma, il cliente deve:

- inserire l'indirizzo e-mail, la nazionalità, il nome, il cognome, la data di nascita e la password;
- cliccare su "Crea il mio Account" dopo aver letto e accettato le presenti Condizioni generali di utilizzo.

Il numero della Carta fedeltà è dematerializzato e immediatamente disponibile nella sua area Fedeltà, una volta creato il proprio Account.

I clienti iscritti al Programma sono denominati Member.

La Carta fedeltà fisica (emessa nell'ambito delle versioni precedenti del Programma) può continuare a essere presentata in cassa per accumulare punti. Per attivare i Vantaggi, è necessario prima creare o accedere al proprio Account

1.2. Procedura di pre-registrazione nei Negozi abilitati al Programma

È possibile effettuare la pre-registrazione al Programma nei Negozi KIABI abilitati.

Se il cliente desidera iscriversi al Programma al momento del passaggio in cassa, deve fornire le informazioni richieste per la pre-registrazione, vale a dire nazionalità, nome, cognome, data di nascita e indirizzo e-mail.

Una volta convalidata la pre-registrazione in cassa, riceverà una richiesta di perfezionamento dell'iscrizione al Programma all'indirizzo e-mail indicato.

Il cliente dovrà quindi obbligatoriamente completare la richiesta di iscrizione al Programma accedendo al proprio Account o creandone uno, se necessario.

Il cliente dovrà necessariamente completare la registrazione sul Sito web o sull'applicazione del paese del Negozio in cui si è pre-registrato.

Esempio: un cliente che ha iniziato la sua registrazione in un Negozio in Italia dovrà andare su kiabi.it per creare il proprio Account e finalizzare la registrazione.

L'iscrizione è effettiva solo dopo aver creato l'Account o, se il cliente possiede già un Account dopo aver letto e accettato le presenti Condizioni generali di utilizzo spuntando l'apposita casella, disponibile sul proprio Account.

Se il cliente ha effettuato Acquisti durante la sua pre-registrazione, otterrà i punti corrispondenti solo se continuerà e convaliderà l'iscrizione sul suo Account, in conformità con quanto sopra. Si ricorda che i punti vengono accumulati in conformità ai termini e alle condizioni del Programma applicabili nel paese in cui viene effettuato l'Acquisto.

1.3 Cambio di indirizzo o di nome del titolare dell'Account

Qualsiasi modifica dell'indirizzo o del nome del Member deve essere comunicata e modificata nei modi seguenti:

- In autonomia dal proprio Account sul Sito web o sull'applicazione Kiabi
- Con uno dei nostri consulenti in Negozio
- Contattando il Servizio Clienti di KIABI
 - o Francia: contact@kiabi.com
 - o Belgio: serviceclient@kiabi.be (francese) o klantenservice@kiabi.be (olandese)
 - o Italia: infoit@kiabi.com
 - o Spagna: contacto@kiabi.com
 - o Portogallo: kiabi.portugal@kiabi.com

Il Member garantisce l'accuratezza di tutte le informazioni fornite e sarà l'unico responsabile di eventuali informazioni errate, incomplete, obsolete o false.

1.4 Natura unica e personale dell'iscrizione al Programma

L'Account è unico e personale. In nessun caso può essere trasferito, ceduto, prestato o venduto, né può essere utilizzato per scopi diversi da quelli definiti da KIABI nelle presenti Condizioni generali di utilizzo. I punti, così come i e/o i vantaggi del Programma, non costituiscono in alcun modo un mezzo di pagamento.

ARTICOLO 2: I VANTAGGI DEL PROGRAMMA

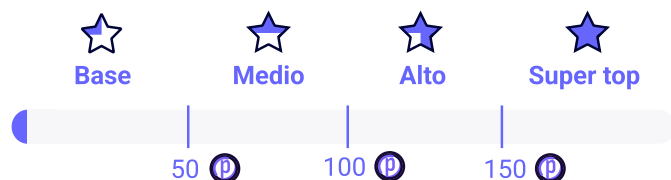
2.1. Generalità: il Saldo punti per ottenere Vantaggi o altri vantaggi

Il Programma consente di accumulare punti effettuando determinati Acquisti o attraverso determinate Azioni. I punti sono validi per un periodo limitato di dodici mesi dalla data di ottenimento del primo punto (la Scadenza).

Il Member ha 12 mesi di tempo dalla data in cui ottiene il primo punto (la Scadenza) per raggiungere fino a quattro Livelli di fedeltà con i punti accumulati.

Il Programma prevede 4 Livelli di fedeltà:

- Livello **Base**: da 1 a 49 punti
- Livello **Medio**: da 50 a 99 punti
- Livello **Alto**: da 100 a 149 punti
- Livello **Super Top**: da 150 punti



L'accesso ai Vantaggi dipende dal Livello di fedeltà raggiunto, mentre alcuni altri vantaggi sono disponibili indipendentemente dal Livello.

Una volta raggiunto un Livello, il Member lo manterrà anche dopo aver convertito tutti i suoi punti in un Vantaggio. Non scenderà di Livello durante i 12 mesi di validità del suo Saldo punti.

Al termine dei 12 mesi, il cliente torna a essere Base, indipendentemente dal Livello raggiunto.

Per conoscere i termini e le condizioni di [accesso ai Vantaggi](#) e ad altri vantaggi, consultare le relative sezioni.

2.2 Termini e condizioni per l'accumulo di punti

Acquisti e Azioni che permettono di ottenere punti

Il presente elenco di Acquisti e Azioni idonei è limitato ed esaustivo.

Tuttavia, può subire modifiche durante il Programma a discrezione di Kiabi.

Per maggiori informazioni, consultare il capitolo “[Durata e modifiche del Programma](#)”.

Acquisti idonei:

- Gli Acquisti che consentono di cumulare punti sono gli Acquisti di articoli nuovi a marchio KIABI, compresi quelli in promozione o in saldo, effettuati nei Negozi o sui Siti abilitati (compresi quelli effettuati utilizzando una carta sconto Kiabi);
- Gli Acquisti di articoli di seconda mano solo nei Negozi che offrono ai clienti la possibilità di acquistare articoli di seconda mano (finora solo in Francia, Spagna e Belgio);

Non danno diritto a punti (elenco non esaustivo):

- Tutti gli altri acquisti o servizi: servizio sartoria, acquisto di carte sconto Kiabi, spese di consegna, spese di personalizzazione degli indumenti, ecc;
- Gli acquisti effettuati presso i nostri Partner venditori sul marketplace kiabi.com o sull'applicazione o sito web [Beebs.app](#);
- Gli acquisti effettuati nei negozi KIABI o sui siti web Kiabi non abilitati al Programma;
- Gli acquisti effettuati nei negozi KIABI nell'ambito di operazioni di conto deposito tipo “Piccolo mercatino” o Kidkanaï.

Azioni idonee: le azioni che permettono di accumulare punti (valide solo per i Member del Programma fedeltà KIABI) sono:

- La pubblicazione di una recensione di un prodotto;
- Quando il Member invita un altro Member a entrare nella sua Famiglia per la prima volta;
- Quando il Member effettua un Acquisto attraverso un nuovo canale di acquisto (Negozio o internet);
- Quando il Member acquista almeno un articolo di seconda mano Kiabi in un Negozio.

I punti possono essere accumulati come segue:

- **Per ogni acquisto** (Francia/Belgio/Italia): **1 punto** per ogni **5 €** spesi;
- **Per ogni acquisto** (Spagna/Portogallo): **3 punti** per ogni **10 €** spesi;
- **Acquisto di seconda mano** nei Negozi Kiabi (Francia/Belgio/Spagna): **5 punti**;
- **Acquisto nel mese del compleanno**: **5 punti** (1 volta all'anno)
- **Invitare il 1° Member nella propria Famiglia***: **5 punti** (1 volta)
*quando un altro Member del Programma accetta di unirsi alla Famiglia del Member e questo è il suo primo Member invitato.
- **1° Acquisto di un nuovo Member**: **10 punti** (1 volta)
- **2° Acquisto di un nuovo Member***: **10 punti** (1 volta)
*entro 60 giorni dalla data del primo Acquisto

- **Pubblicazione di una recensione di un prodotto: 15 punti** (1 volta al mese)
*a seguito della ricezione di un'e-mail successiva all'Acquisto - Non valido per le recensioni pubblicate direttamente sulla scheda del prodotto online.
- **Acquisto tramite un nuovo canale di acquisto (Negozio o internet): 15 punti** (1 volta)

Gli importi indicati si intendono al netto delle spese di consegna o di trasporto e al netto di eventuali sconti o riduzioni.

I punti vengono accumulati al momento dell'Acquisto o dell'Azione, salvo in caso di:

- Acquisto online senza Account (ordine in modalità “ospite”): le richieste di iscrizione o di creazione di un Account dopo un ordine in modalità “ospite” non possono essere utilizzate per cumulare punti in seguito. (Ordini senza creazione di un Account).
- In caso di prenotazione online: i punti si cumulano solo quando l'ordine viene pagato in cassa presso un Negozio abilitato.
- Caso particolare di pre-registrazione nei Negozi abilitati: per poter beneficiare dei punti ottenuti durante la pre-registrazione in cassa, il cliente deve perfezionare la sua iscrizione al Programma per diventare Member. Se non completa l'iscrizione sul proprio Account, il cliente non potrà beneficiare dei punti cumulati durante l'Acquisto al momento della pre-registrazione. Si ricorda che i punti vengono cumulati in conformità ai termini e alle condizioni del Programma applicabili nel paese in cui viene effettuato l'Acquisto o svolta l'Azione.

Per maggiori informazioni sulla procedura di pre-registrazione in Negozio, consultare la sezione [“Procedura di pre-registrazione nei Negozi abilitati al Programma”](#).

I punti cumulati sono validi per 12 mesi dalla data di acquisizione del primo punto.

I Member possono controllare il proprio Saldo punti in qualsiasi momento, in cassa o accedendo all'area Fedeltà del proprio Account.

I punti sono generati e quindi visibili il giorno stesso dell'Acquisto o dell'Azione, ad eccezione degli Acquisti o delle Azioni effettuati online sul Sito. In quest'ultimo caso, i punti sono generati e visibili il giorno successivo alla spedizione dell'ordine pagato online, oppure il giorno successivo all'esecuzione dell'Azione online.

Il cumulo punti nei diversi Negozi abilitati

Poiché il Programma fedeltà “In famiglia” è offerto in diversi paesi, un Member che effettua acquisti in un paese diverso da quello in cui si è iscritto al Programma può comunque accumulare punti*. Per farlo, il Member dovrà identificarsi in cassa con il proprio nome, cognome o carta dematerializzata.

*I punti vengono cumulati secondo le condizioni del Programma applicabili nel paese in cui viene effettuato l'Acquisto o svolta l'Azione. Tali termini sono riportati nelle presenti Condizioni generali di utilizzo, disponibili nella lingua del paese interessato.

Pertanto, un Member residente in Francia che effettua un Acquisto in un Negozio in Spagna accumulerà punti secondo le regole del Programma applicabili in Spagna. Al ritorno dalle vacanze, se effettua un Acquisto in un Negozio in Francia accumulerà punti secondo le regole del Programma applicabili in Francia.

Tuttavia, le condizioni in base alle quali il Member può sbloccare un Vantaggio sono quelle del Programma in vigore nel paese a cui la Carta è collegata, che può variare automaticamente in base alle abitudini di acquisto in Negozio del Cliente.

Pertanto, un Member residente in Francia che ha accumulato punti grazie ai suoi acquisti in Francia e in Spagna può, se soddisfa le condizioni del Programma applicabili in Francia, sbloccare un Vantaggio secondo i termini e le condizioni del Programma applicabili in Francia.

Se si tratta di uno Sconto, potrà essere riscosso in tutti i Negozi e su tutti i Siti web abilitati al Programma fedeltà “In famiglia”.

Se si tratta di un Buono, esso darà accesso a determinate esperienze secondo i termini e le condizioni di TLC e/o dei suoi partner.

In caso di reso

In caso di restituzione di uno o più prodotti per i quali sono stati accumulati punti, verrà immediatamente decurtato dal Saldo 1 punto per ogni 5 € rimborsati in Francia, Belgio e Italia, mentre 3 punti verranno immediatamente decurtati dal Saldo per ogni 10 € rimborsati in Spagna e Portogallo.

Il Saldo punti del Member non può essere inferiore a 0 punti. Nel caso in cui l'importo totale del reso corrisponda o generi una detrazione di più punti rispetto a quelli di cui il Member dispone nel suo Saldo, tutti i punti saranno decurtati e il Saldo punti del Member sarà pari a 0.

Se un Member richiede il rimborso di un articolo su cui ha ricevuto uno sconto in seguito all'attivazione di un Vantaggio, i punti che hanno permesso di ottenere lo sconto sul prezzo di acquisto non verranno riaccreditati; il Vantaggio non verrà riattivato. Tuttavia, in caso di sostituzione di un prodotto, i punti accumulati dal Member verranno conservati.

Se il nuovo articolo sostituito ha un valore superiore a quello del primo articolo acquistato, verranno nuovamente assegnati punti in base all'importo speso.

Al contrario, se l'importo è inferiore al prezzo del primo articolo acquistato, i punti saranno decurtati (1 punto decurtato per ogni 5 € rimborsati in Francia, Belgio e Italia; 3 punti decurtati ogni 10 € rimborsati in Spagna e Portogallo).

2.3 Accesso ai Vantaggi

Il Member può convertire i propri punti in Vantaggi in base al Livello di fedeltà raggiunto, secondo i termini e le condizioni seguenti:

Condizioni di accesso ai Vantaggi

I Livelli di fedeltà che danno accesso ai Vantaggi sono Medio, Alto e Super Top.

Il Member deve aver raggiunto uno di questi 3 Livelli entro 12 mesi dalla data di ottenimento del primo punto (Scadenza) per sbloccare i Vantaggi disponibili in base al Livello raggiunto.

Il Member deve quindi aver accumulato almeno 50 punti entro la Scadenza per poter attivare un Vantaggio.

Alla Scadenza, i punti saranno annullati. I Vantaggi disponibili nel catalogo che non sono stati sbloccati entro la Scadenza vengono annullati. Il Member torna automaticamente al Livello Base, indipendentemente dal Livello raggiunto, con un Saldo di 0 punti.

L'accesso ai diversi tipi di Vantaggi dipende dal paese a cui la Carta è collegata il giorno in cui il Member sblocca il Vantaggio in questione.

Termini e condizioni per la consultazione e lo sblocco dei Vantaggi disponibili

Per conoscere i Vantaggi disponibili e per scegliere e sbloccare un Vantaggio in cambio dei punti accumulati, il Member deve accedere al proprio Account e visitare la rubrica "[Riscatta i tuoi punti](#)".

Esistono diversi tipi di Vantaggi:

- **Sconti**: l'importo degli sconti varia in base al Livello di fedeltà raggiunto dal Member prima della Scadenza. Questo importo dipende anche dal Programma applicabile al Member nel momento in cui sblocca il suo Vantaggio.
- **Buoni** : buono con un periodo di validità limitato, ottenuto attraverso la conversione dei punti fedeltà da parte del Member, da utilizzare presso il Partner scelto tra i Partner presenti nel catalogo dei Vantaggi il giorno dello sblocco del Vantaggio, che consente al Member di beneficiare di un'attività o di un servizio offerto dal Partner, conformemente alle condizioni di TLC e/o del Partner stesso.

Il Member può scegliere di ricevere un Buono se raggiunge un determinato Livello di fedeltà entro la Scadenza.

I termini e le condizioni per l'utilizzo e la validità dei Vantaggi sono indicati di seguito.

Periodo di validità dei Vantaggi sbloccati

Ogni Vantaggio è valido per 6 mesi dalla sua data di attivazione, vale a dire dalla data in cui il Member converte i punti fedeltà nel Vantaggio scelto.

Pertanto, nel caso di un Buono, il Member ha 6 mesi di tempo dal momento in cui converte i suoi punti fedeltà per scegliere il Partner con cui vuole usufruire del Buono, richiedere questo Buono, riceverlo e utilizzarlo effettivamente con il Partner scelto. Se l'attività o il servizio

finanziato dal Buono, in tutto o in parte, non è stato pagato entro questo periodo di 6 mesi, il Buono è perso e non potrà più essere utilizzato.

La data di validità del Buono è indicata sul Buono stesso e non può essere rinnovata o prorogata.

Se il Titolare del Buono esercita il suo diritto legale di recesso presso il Partner, i punti fedeltà utilizzati per ottenere il Buono utilizzato per ottenere uno sconto sul servizio o l'attività presso il Partner non possono essere restituiti.

Elenco dei Vantaggi associati ai Livelli

I Vantaggi di tipo “Sconto” dipendono dal Livello di fedeltà raggiunto:

- **Livello Medio** *(da 50 a 99 punti)*
 - 5% sull'importo totale dell'acquisto per 50 punti (solo in Francia continentale, Belgio, Spagna e Portogallo)
 - 5% sull'articolo più costoso del carrello per 50 punti (solo in Italia)
- **Livello Alto** *(da 100 a 149 punti)*
 - -10% sull'importo totale dell'acquisto per 100 punti
- **Livello Super Top** *(a partire da 150 punti)*
 - -15% sull'importo totale dell'acquisto per 150 punti (solo in Italia)
 - -20% sull'importo totale dell'acquisto per 150 punti (solo in Francia continentale, Belgio, Spagna e Portogallo)
 - -20% sull'importo totale dell'acquisto per 200 punti (solo in Italia)

Tutti i Vantaggi sono cumulabili tra loro, tranne nel caso di due Sconti identici sullo stesso acquisto. Esempio: se due Sconti del -5% sono sbloccati e disponibili, questi due Sconti non possono essere applicati allo stesso acquisto.

Per motivi normativi, lo Sconto sbloccato potrebbe non essere cumulabile con le offerte promozionali in corso.

A questo proposito, gli Sconti di cui il Member può beneficiare in virtù di un'iscrizione supplementare al Programma non sono cumulabili con gli Sconti del Programma.

Il Member non può richiedere uno Sconto per l'acquisto di una carta sconto Kiabi.

I Vantaggi del tipo “Buono” sono tutti accessibili quando il Member raggiunge il livello Medio.

I Member dei livelli Medio, Alto e Super Top possono quindi convertire:

- **30 punti** in un Buono su uno dei seguenti temi:
 - Attività ricreative al chiuso
 - Attività sportive
 - Formazione online e corsi

- **50 punti** in un Buono su uno dei seguenti temi:
 - Visite culturali (solo in Francia, Italia, Spagna e Portogallo)
 - Attività ricreative all'aperto
 - Attività di benessere/equilibrio
 - 1 ingresso al cinema (solo in Francia, Italia e Belgio)
 - Attività ecosostenibili (solo in Francia, Italia, Spagna e Portogallo)
 - Ristorante e hotel (solo in Spagna e Portogallo)
- **80 punti** in un Buono su uno dei seguenti temi:
 - Parchi divertimento
 - Sviluppo professionale (solo in Spagna)
- **100 punti** in un Buono su uno dei seguenti temi:
 - Servizi per neo-genitori (solo in Francia, Italia, Spagna e Belgio)
 - Divertimento a casa (solo in Francia e Belgio)
 - A tavola! (solo in Italia)
- **150 punti** in un Buono su uno dei seguenti temi:
 - Attività DIY
 - Attività stimolanti per neonati
- **300 punti** in un Buono su uno dei seguenti temi:
 - Bellezza e relax
 - Servizi a domicilio
 - Noleggio auto (solo in Portogallo)
- **450 punti** in un Buono su uno dei seguenti temi:
 - Pacchetto tempo libero per tutta la famiglia (solo in Francia e Belgio)
 - Servizio fotografico (solo in Francia, Italia e Portogallo)
 - Coach a domicilio (solo in Francia)
 - Viaggi in famiglia (solo in Italia e Spagna)

Il Member riconosce e accetta che:

-In deroga all'articolo 6, KIABI, ad eccezione che per il territorio italiano, si riserva il diritto di modificare liberamente e senza preavviso i temi e/o il loro numero e/o il numero di punti necessari per accedere a ciascun tema sopra elencato, in funzione in particolare della disponibilità, senza incorrere in alcuna responsabilità.

- L'utilizzo e l'accettazione del Buoni sono soggetti ai termini e alle condizioni del Partner e/o di TLC, pertanto KIABI non può essere ritenuta in alcun modo responsabile dei termini e delle condizioni di utilizzo e/o di vendita e/o dei servizi del Partner e/o di TLC e che potrebbero disciplinare l'accettazione e/o l'utilizzo del Buono e in particolare limitarli.

- Alcuni Partner possono, per esempio, riservarsi il diritto di accettare o meno il Buono durante il periodo dei saldi, oppure subordinare l'utilizzo del Buono a una spesa minima (per esempio, "un biglietto del cinema acquistato, un biglietto offerto con il Buono").

Pertanto, KIABI non può essere ritenuta responsabile di eventuali rifiuti o limitazioni da parte del Partner ed è responsabilità di ciascun Member o Titolare del Buono informarsi, presso il Partner interessato, sulle condizioni di accettazione e utilizzo del Buono stesso.

- In caso di perdita e/o invalidità del Buono prima del suo utilizzo o prima della sua consegna al Partner, non sono possibili rimborsi o la restituzione dei punti fedeltà utilizzati per ottenere il Buono.

- Se il Titolare non partecipa all'attività o non utilizza il servizio pagato in tutto o in parte con il Buono, non è possibile richiedere la restituzione dei punti fedeltà o del Buono.

- Per motivi tecnici, potrebbe esserci un ritardo più o meno lungo tra il momento in cui la scelta del Partner viene confermata dal Member e il momento in cui il Member riceve effettivamente il Buono da riscuotere presso il suddetto Partner. Il Member è pertanto invitato ad anticipare il più possibile l'utilizzo del Buono presso il Partner che lo ha emesso.

Il Member e il Titolare del Buono riconoscono e accettano che KIABI non è responsabile dei tempi di elaborazione delle richieste presso TLC e/o i suoi Partner.

Quando il Member converte i suoi punti in un Vantaggio, il Saldo punti diminuisce di conseguenza. Il Member mantiene il Livello raggiunto fino alla data di Scadenza.

Utilizzare un Vantaggio di tipo "Sconto"

Il Member può utilizzare lo Sconto sbloccato a partire dall'acquisto successivo, nei Negozi e sui Siti abilitati.

Lo Sconto non può pertanto essere utilizzato su Beeps.app.

Online, quando viene sbloccato un Vantaggio di tipo "Sconto", questo appare automaticamente nella sezione "Fedeltà" appena prima del pagamento, in modo che i clienti possano decidere se applicarlo o meno al proprio carrello.

In Negozio, per poter beneficiare del Vantaggio di tipo "Sconto", il Member deve prima averlo sbloccato sul proprio Account. In cassa, i Member devono identificarsi per poter applicare lo Sconto prima della fase di pagamento.

Una volta sbloccato, lo Sconto può essere utilizzato nei Negozi e sui Siti abilitati.

Utilizzare un Vantaggio di tipo "Buono"

Quando viene sbloccato un Vantaggio di tipo "Buono", il Member deve generare il Buono seguendo la procedura indicata di seguito:

1. Cliccare sul Vantaggio sbloccato nella sezione “[Riscatta le tue ricompense](#)”
2. Selezionare l’attività o il servizio desiderato tra quelli proposti da TLC e/o dal Partner nel paese a cui è associata la Carta
3. Compilare il modulo online (cognome, nome, e-mail del destinatario del Buono)
Questa azione è irreversibile. Non sarà più possibile cambiare Partner una volta che questo modulo sarà stato convalidato dal Member
4. Controllare la propria casella di posta elettronica per scaricare il Buono.

Il Buono viene inviato da TLC con l’indirizzo del mittente:

- In Francia: kiabi@tlcreward.com
- In Belgio: kiabi-be-fr@tlcrewards.com (francese) o kiabi-be-nl@tlcrewards.com (olandese)
- In Italia: kiabi-it@tlcrewards.com
- In Portogallo: kiabi-pt@tlcrewards.com
- In Spagna: kiabi-es@tlcrewards.com

Tutti i Vantaggi sono validi per 6 mesi dalla data di attivazione, vale a dire dalla data in cui il Member converte i punti fedeltà nel Vantaggio scelto, anche nel caso in cui, per circostanze straordinarie, la data del Vantaggio è diversa o non compare.

Il Member, così come il Titolare del Buono, è personalmente responsabile di qualsiasi errore, omissione o frode nelle informazioni relative al suo luogo di residenza (che può condizionare l’accesso a determinati Vantaggi), all’indirizzo e-mail e/o alla designazione del beneficiario del Buono e/o all’invio e/o all’utilizzo del Buono da parte del Titolare dello stesso; pertanto, KIABI non può essere ritenuta responsabile per alcun motivo.

Il ruolo di KIABI si limita a fornire ai Member un catalogo di Vantaggi. I Vantaggi di tipo “Buono” sono Vantaggi che possono essere attivati e utilizzati solo presso TLC e i suoi Partner. KIABI non è il fornitore dei servizi e/o delle attività presenti nel catalogo dei Vantaggi. L’emissione dei Buoni e il processo con cui vengono emessi sono anch’essi di competenza di TLC.

Le descrizioni dei Partner e/o delle attività e/o dei servizi offerti dai Partner nell’ambito del presente Programma (nome, logo, immagini, fotografie, altri dettagli o informazioni quali il sito web, la piattaforma, l’invio di e-mail, ecc.) contenute nel catalogo dei Vantaggi sono fornite da TLC. Questi dati sono forniti solo a titolo indicativo. Pertanto, non hanno valore contrattuale.

KIABI non può essere ritenuta responsabile per eventuali errori od omissioni, in quanto le descrizioni e i contenuti relativi ai Partner, compresi i Partner “Preferiti”, sono di TLC.

I Partner “Preferiti” sono evidenziati nel catalogo dei Vantaggi sotto la responsabilità e i criteri definiti da TLC.

Ogni attività e/o servizio e in generale ogni Vantaggio di tipo “Buono” proposto nel catalogo dei Vantaggi è soggetto alle condizioni dei Partner interessati. Di conseguenza, il Member o il Titolare del Buono riconosce e accetta che i prezzi e/o le condizioni del Partner possono essere

modificati e che le disponibilità delle attività e/o dei servizi presenti nel catalogo al momento della convalida del modulo TLC online per ricevere il Buono all'indirizzo e-mail fornito, così come il loro prezzo, possono essere modificati dal Partner. Kiabi non può essere ritenuta responsabile neanche in questo caso.

La conferma e il pagamento dell'ordine devono pertanto essere effettuati direttamente al Partner, in conformità con i suoi termini e condizioni.

Tutte le disposizioni derivanti da una vendita a distanza (periodo di recesso, servizio post-vendita, agevolazioni di pagamento, ecc.) riguardano esclusivamente il Titolare del Buono e il Partner, e non KIABI.

2.4 Altri vantaggi del Programma

A differenza dei Vantaggi, i seguenti vantaggi sono disponibili per i Member **indipendentemente dal loro livello di fedeltà**.

Creare una Famiglia

Se lo desidera, ogni Member (l'Organizzatore) può formare un gruppo con altri Member per poter dare o ricevere i punti acquisiti da lui e/o da altri Member della comunità così formata. Questo gruppo si chiama Famiglia.

Per ogni Member Organizzatore può esserci una sola Famiglia.

Una volta inviati a un componente della Famiglia, i punti assumono la data di scadenza del Member che li ha ricevuti. Una volta confermato l'invio dei punti, l'azione è irreversibile.

Per entrare in una Famiglia è necessario essere un Member, e quindi essersi precedentemente iscritti al Programma.

I Member che compongono la Famiglia dell'Organizzatore compaiono sul suo Account.

L'appartenenza alle Famiglie è reciproca: se un Member accetta di entrare nella Famiglia di un altro Member, anche quest'ultimo farà parte della Famiglia del Member che ha accettato l'invito.

Kiabi si riserva la possibilità di limitare o rifiutare l'invio di punti a un Member, in particolare in caso di frode o sospetto di frode.

I collaboratori KIABI non sono autorizzati a ricevere punti, ma possono inviarne ed essere componenti di Famiglie e Organizzatori.

L'Organizzatore è l'unico responsabile e risponde personalmente della raccolta e/o dell'invio e/o della donazione dei punti all'interno della Famiglia. Di conseguenza, egli è l'unico responsabile e risponde personalmente di eventuali contestazioni o reclami tra i componenti della Famiglia. KIABI non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile in caso di perdita

e/o scadenza dei punti, di impossibilità di accedere al Vantaggio sperato o di poterne effettivamente usufruire, qualunque sia la causa di tale impossibilità, o di qualsiasi altro reclamo e/o contestazione da parte dei componenti della Famiglia.

Ogni Member può far parte di tutte le Famiglie che desidera, se viene invitato. L'Organizzatore può avere nella sua Famiglia il numero di Member che desidera.

Modalità di formazione e di funzionamento di una Famiglia

Il Member si reca nel suo Account, rubrica "[La tua famiglia](#)" e poi seleziona "Invita un membro" per ottenere un link di invito personalizzato da inviare ai Member che partecipano alla creazione della sua Famiglia.

Non c'è limite al numero di Member che possono ricevere questo link.

Il link di invito ha una validità limitata. Scade automaticamente ogni 6 mesi. Alla scadenza, viene automaticamente rigenerato un nuovo link specifico per il Member. I Member possono generare manualmente un nuovo link di invito tornando nell'area Fedeltà, rubrica "[La tua famiglia](#)" e poi "Genera un nuovo link".

L'invio di punti ad altri Member è subordinato alla loro adesione alla Famiglia ed è limitato a 40 punti ogni 12 mesi a partire dal giorno dell'invio del primo punto. Il limite di 40 punti si calcola tenendo conto di tutte le Famiglie di cui il Member interessato fa parte in questo periodo di 12 mesi.

Servizi e privilegi

Servizi esclusivi (validi a partire dalla pre-registrazione in Negozio)

- Ritocchi semplici gratuiti in negozio (orli dei pantaloni entro 1 settimana max)
- Sostituzione e reso dei prodotti senza scontrino di cassa entro 30 giorni in Negozio o online

Privilegi

- I Member del Programma potranno inoltre approfittare di offerte riservate, online e in Negozio (vendite "privilegiate" e anteprime di lancio delle collezioni, ecc.)
- Sorprese ed esclusive durante tutto l'anno

Si noti che questi servizi e vantaggi potrebbero non essere disponibili nei Negozi della Guyana francese, della Guadalupa e della Martinica per i prodotti acquistati online. Per usufruire di questi servizi in questi Negozi, i clienti devono presentare la Carta o, se non l'hanno presentata al momento dell'acquisto, lo scontrino di cassa dell'acquisto in questione.

Il Buono Bebè

Condizioni per l'apertura di un Buono Bebè

Il Member è informato che l'apertura di un Buono Bebè (di seguito il "Buono Bebè"), così come il suo utilizzo (in particolare l'utilizzo del Saldo), è possibile solo nei Negozi e sui Siti abilitati e solo per i Member residenti in Francia metropolitana, Belgio, Spagna, Portogallo e Italia.

Non può essere aperto o utilizzato nei negozi Kiabi dell'Isola della Riunione, della Guyana francese, della Martinica e della Guadalupa.

Tutti i Member, ad eccezione dei collaboratori di KIABI, possono aprire un Buono Bebè, a condizione di essere in attesa della nascita del bambino o genitori di un bambino di età inferiore ai 12 mesi.

Per ogni figlio nato o che nascerà, il Member può aprire un solo Buono Bebè, alle condizioni definite nel presente articolo ed entro il limite di un Buono Bebè per Member ogni 12 mesi.

Il Buono Bebè si apre direttamente sull'Account nella sezione "[Buono Bebè](#)" o recandosi con la Carta in un Negozio abilitato e rivolgendosi a un/a assistente alla clientela.

I Member possono consultare in qualsiasi momento il saldo in euro sul Buono Bebè in diversi modi:

- Accedendo al proprio Account alla rubrica "[Buono Bebè](#)"
- Sullo scontrino di cassa
- Rivolgendosi a un/a assistente alla clientela in un Negozio abilitato.

Se il bambino è già nato al momento dell'apertura del Buono Bebè, il Member deve indicare:

- il nome
- il genere
- la data di nascita del bambino

Se il bambino non è ancora nato al momento dell'apertura del Buono Bebè, il Member dovrà fornire queste informazioni al momento della nascita del bambino o al più tardi alla chiusura del Buono Bebè.

Vantaggi del Buono Bebè

Il saldo del Buono Bebè diverso dal Saldo punti che dà diritto ai Vantaggi e agli altri vantaggi del Programma. È soggetto alle regole stabilite nel presente paragrafo.

Il Buono Bebè viene aperto il giorno stesso della richiesta.

Tutti gli acquisti effettuati dai Member con un Buono Bebè consentono di accumulare punti nell'ambito del Programma (se le condizioni sono soddisfatte) sulla Carta, come previsto [all'articolo 2.2.](#)

I Member che aprono un Buono Bebè accumulano sullo stesso il 10% dell'importo totale degli acquisti effettuati nei reparti Premaman e Neonato 0-36 mesi nei Negozi o sui Siti abilitati.

L'accumulo è possibile per un massimo di 12 mesi dal giorno di apertura del Buono Bebè.

Solo gli acquisti effettuati nei reparti Premaman e Neonato 0-36 mesi nei Negozi o sui Siti abilitati nei 12 mesi successivi alla data di apertura del Buono Bebè danno diritto all'accumulo di euro sullo stesso.

Il saldo in euro del Buono Bebè e il Saldo punti del Programma sono due raccolte diverse.

Chiusura del Buono Bebè e utilizzo del buono

Il Buono Bebè può essere chiuso in qualsiasi momento, ma non oltre i 15 mesi dalla data di apertura dello stesso.

Il Member beneficerà quindi di un saldo valido per 6 mesi dalla data di emissione e **solo** sui prodotti Kiabi disponibili in Negozio o sul Sito web. (Esclusi articoli marketplace e di seconda mano venduti su beebz.app: la seconda mano per le famiglie by Kiabi, in Francia e Belgio).

A partire dal 12° mese successivo alla data di apertura, il Member avrà un periodo di 3 mesi per chiudere il Buono Bebè. Al termine di questo periodo di 15 mesi, il Buono Bebè verrà automaticamente bloccato e il Member non potrà più beneficiare del saldo accumulato.

L'importo del saldo sarà comunicato al Member dal/la assistente alla clientela in Negozio al momento del passaggio in cassa e/o sarà disponibile in qualsiasi momento sul suo Account.

Il saldo non è trasferibile né cedibile, e non può essere convertito in denaro o altri beni. Il saldo del Buono Bebè non è cumulabile con i buoni acquisto relativi ad altre operazioni commerciali KIABI.

ARTICOLO 3 - ANNULLAMENTO DELL'ISCRIZIONE E DISATTIVAZIONE DELL'ACCOUNT

Prima di richiedere l'annullamento dell'iscrizione al Programma e la chiusura dell'Account, il Member è invitato a usufruire dei Vantaggi acquisiti e/o attivati ma non ancora utilizzati e, in generale, di tutti i vantaggi eventualmente acquisiti collegati all'Account e alla sua adesione al Programma.

Una volta confermato l'annullamento dell'iscrizione o la disattivazione dell'Account, non sarà più possibile usufruirne.

Il Member perderà i punti accumulati, i Vantaggi attivati o meno, utilizzati o meno, eventuali sconti, vantaggi o riduzioni senza che sia possibile recuperarli, anche qualora decidesse successivamente di creare un nuovo Account.

Si precisa tuttavia che: i Buoni da riscuotere presso un Partner che sono già stati ricevuti via e-mail dal Titolare del Buono rimarranno validi fino alla data di scadenza indicata in calce al Buono stesso.

Se al momento della richiesta di chiusura dell'Account è in corso un ordine o una prenotazione online, il cliente è invitato, prima della sua richiesta, ad assicurarsi di aver conservato la prova del suo ordine o della sua prenotazione su un altro supporto durevole, in modo da poterne seguire l'avanzamento.

Per esercitare il diritto legale di recesso, il cliente è invitato a inviare entro i termini previsti il modulo cartaceo che accompagna l'ordine:

- In Francia: [Modulo di recesso](#)
- In Belgio: [Modulo di recesso](#)
- In Italia: [Modulo di recesso](#)
- In Spagna: [Modulo di recesso](#)
- In Portogallo: [Modulo di recesso](#)

[Annullamento dell'adesione - Cancellazione dell'iscrizione - Chiusura dell'Account](#)

I Member sono liberi di annullare la loro adesione al Programma in qualsiasi momento, cancellando l'iscrizione tramite il proprio Account dalla rubrica "[Informazioni](#)".

Poiché il Programma è un servizio associato all'Account, la cancellazione dal Programma comporterà la chiusura dell'Account e la perdita di tutti i benefici, Vantaggi, sconti, riduzioni e altri vantaggi fedeltà che il cliente ha acquisito nell'ambito del Programma, compresi i vantaggi o gli sconti legati a uno o più abbonamenti che possono essere offerti da KIABI in aggiunta al Programma.

Viceversa, la chiusura dell'Account interrompe automaticamente l'adesione al Programma, con le stesse conseguenze per i punti, i Vantaggi e gli altri vantaggi acquisiti. La chiusura dell'Account comporta automaticamente l'annullamento di qualsiasi abbonamento offerto da KIABI in aggiunta al Programma ed eventualmente accettato dal Member.

I punti accumulati andranno persi, i Vantaggi sbloccati andranno persi e non potranno più essere utilizzati, e anche i componenti della Famiglia del Member saranno cancellati.

Solo i Buoni da riscuotere presso un Partner **che sono già stati ricevuti via e-mail dal Titolare del Buono** rimarranno validi fino alla data di scadenza indicata in calce al Buono.

I Member che hanno richiesto e confermato l'annullamento della loro adesione al Programma o la chiusura del proprio Account, o il cui Account è stato automaticamente disattivato, sono personalmente responsabili di tutte le conseguenze che possono derivare nei confronti dei componenti della loro Famiglia, e Kiabi non può essere ritenuta responsabile di questa scelta.

I clienti non potranno più utilizzare il loro Account per effettuare acquisti online.

In seguito, gli acquisti online dovranno essere effettuati in modalità “ospite”, oppure il cliente dovrà creare un nuovo Account. Non potrà recuperare i punti, i Vantaggi e/o i vantaggi precedentemente acquisiti o richiedere la continuazione o la ripresa di vantaggi o sconti legati a un abbonamento eventualmente offerto da KIABI in aggiunta al Programma.

Disattivazione automatica dell'Account e annullamento automatico dell'adesione al Programma

Se il Member non effettua Acquisti per tre (3) anni consecutivi utilizzando il proprio Account, l'Account verrà automaticamente disattivato e non sarà più possibile utilizzarlo.

Poiché il Programma è un servizio associato all'Account, la disattivazione dell'Account dopo tre (3) anni consecutivi di inattività comporterà l'annullamento automatico dell'adesione al Programma e quindi la perdita di tutti i Vantaggi, sconti, riduzioni e altri vantaggi legati al Programma che il Member ha acquisito, compresi i vantaggi o gli sconti legati a uno o più abbonamenti eventualmente offerti da KIABI.

I punti accumulati andranno persi, i vantaggi e i Vantaggi sbloccati andranno persi e non potranno più essere utilizzati, e anche i componenti della Famiglia del Member saranno cancellati.

In caso di disattivazione dell'Account, il cliente dovrà creare un nuovo Account se desidera aderire nuovamente al Programma e non potrà recuperare i punti, i Vantaggi e/o i vantaggi acquisiti prima della disattivazione dell'Account; *le conseguenze della disattivazione dell'Account sono identiche a quelle della richiesta di annullamento dell'adesione.*

Se non desiderano creare un nuovo Account, i clienti dovranno effettuare i loro Acquisti online in modalità “ospite” e non potranno quindi raccogliere punti e beneficiare dei vantaggi del Programma.

ARTICOLO 4 - RECLAMI

Per qualsiasi reclamo sul Saldo dei punti acquisiti al momento di uno o più Acquisti o Azioni, il Member deve identificarsi al/la assistente alla clientela del Negozio abilitato.

Per qualsiasi reclamo relativo al Saldo punti e agli Acquisti online o alle Azioni, il Member deve contattare il Servizio Clienti di KIABI via e-mail al seguente indirizzo:

- Servizio Clienti Francia: contact@kiabi.com
- Servizio Clienti Belgio: serviceclient@kiabi.be
- Servizio Clienti Italia: infoit@kiabi.com
- Servizio Clienti Spagna: contacto@kiabi.com
- Servizio Clienti Portogallo: kiabi.portugal@kiabi.com

indicando il numero della Carta fedeltà e il numero dell'ordine effettuato sul Sito. Il Member troverà il numero dell'ordine nel suo Account, rubrica “I miei acquisti”.

Per qualsiasi reclamo relativo ai Vantaggi di tipo “Buono” da riscuotere nella rete dei Partner, il Member o il Titolare del Buono deve contattare direttamente TLC, anche in caso di controversia tra il Titolare e il Partner.

TLC e i suoi Partner, infatti, rimangono gli unici responsabili della consegna dei Buoni ottenuti in cambio di punti fedeltà e/o della fornitura di attività e/o servizi ordinati o pagati del tutto o in parte con i Buoni.

Per motivi di immagine, quando il Titolare contatta il Servizio Clienti di KIABI per presentare un reclamo su TLC o su uno dei suoi Partner, KIABI trasmetterà il reclamo a TLC, che sarà l'unico responsabile della gestione della controversia.

KIABI invita le Parti a fare il possibile per risolvere amichevolmente qualsiasi controversia in cui siano coinvolte.

ARTICOLO 5 - RITIRO, FURTO E SMARRIMENTO DELLA CARTA

In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della Carta fedeltà, il Member deve informare immediatamente il Servizio Clienti Kiabi via e-mail:

- Servizio Clienti Francia: contact@kiabi.com
- Servizio Clienti Belgio: serviceclient@kiabi.be / klantenservice@kiabi.be
- Servizio Clienti Italia: infoit@kiabi.com
- Servizio Clienti Spagna: contacto@kiabi.com
- Servizio Clienti Portogallo: kiabi.portugal@kiabi.com

Il Programma, collegato all'Account, favorisce la dematerializzazione della Carta.

Il cliente accetta quindi che non verrà emessa alcuna nuova Carta fedeltà “fisica”.

Per precauzione e per prevenire frodi o tentativi di frode, qualsiasi Carta fedeltà fisica smarrita, rubata o danneggiata sarà disattivata in modo permanente.

I clienti troveranno la loro Carta fedeltà dematerializzata nel loro Account.

In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della Carta fedeltà, KIABI sarà esonerata da ogni responsabilità, anche in caso di utilizzo fraudolento di punti, Vantaggi e/o vantaggi da parte di terzi.

Inoltre, KIABI si riserva il diritto di sospendere o annullare l'adesione al Programma e/o di impedire l'utilizzo dei punti accumulati in caso di mancato rispetto del presente regolamento o di utilizzo improprio o fraudolento del Programma.

ARTICOLO 6 - DURATA E MODIFICHE DEL PROGRAMMA

KIABI si riserva il diritto di modificare, sospendere o terminare tutto o in parte, il Programma in qualsiasi momento, previa comunicazione ai Member per posta o tramite l'e-mail indicata nell'Account il giorno della notifica della decisione, con un preavviso di un mese, senza che

sia possibile alcun ricorso nei confronti di KIABI per qualsiasi motivo e senza che sia dovuto alcun risarcimento al Member.

Di conseguenza, KIABI può eliminare liberamente tutti i punti fedeltà, l'accesso ad alcuni o a tutti i Vantaggi e/o l'accesso ad alcuni o a tutti i vantaggi senza alcun compenso per i Member.

ARTICOLO 7 - RESPONSABILITÀ

Il titolare della Carta è responsabile del suo utilizzo e della sua conservazione.

KIABI non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali anomalie e/o malfunzionamenti della Carta fedeltà, diretti o indiretti, e indipendentemente dalla causa di tali anomalie o malfunzionamenti.

Per motivi di immagine, sebbene non possa essere ritenuta responsabile in caso di furto, smarrimento o malfunzionamento della Carta, KIABI farà il possibile per garantire a tutti i Member il beneficio dei punti accumulati.

In caso di controversia sull'importo accumulato, saranno prese in considerazione solo le informazioni contenute nel database

di KIABI.

I Buoni

Per quanto riguarda i Vantaggi del tipo "Buono", va notato che TLC si rivolge a Partner con i quali questi Buoni possono essere utilizzati. Le condizioni di accettazione e di utilizzo sono pertanto soggette alle condizioni generali di utilizzo e/o di vendita e/o di servizio di TLC e/o dei Partner presso i quali il Buono scelto dal Member può essere utilizzato.

Le attività e/o i servizi ordinati e pagati dal Titolare del Buono presso i Partner sono ordinati e pagati in conformità con le istruzioni fornite dai Partner stessi.

KIABI declina ogni responsabilità, in particolare in caso di:

- Ritardi nell'elaborazione delle richieste a TLC e/o ai Partner;
- Impossibilità ad accedere al modulo online di TLC;
- Malfunzionamenti o interruzioni, in particolare del sito web dei Partner;
- Attacchi virali, intrusioni illecite in un sistema di elaborazione automatica dei dati di TLC e/o dei suoi Partner;
- Contenuto dei siti web di terzi collegati al catalogo dei Vantaggi disponibile sull'Account;
- Mancato rispetto delle presenti CGU imputabile ai Member e/o a TLC e/o ai Partner e/o ai Titolari di Buoni;
- Difficoltà, di qualsiasi natura, incontrate nello svolgimento dell'attività e/o del servizio da parte del Partner;
- Controversie tra i Titolari di Buoni e i Partner o TLC.

In generale, KIABI non può essere ritenuta responsabile in caso di inadempimento/i di qualsiasi natura, reclamo/i, azione/i, richiesta/e di qualsiasi tipo, anche in caso di inadempimento e/o cessazione di pagamento/i o procedura/e applicabile/i alle società in difficoltà, di uno o più Partner e/o della società TLC o di qualsiasi altra società appartenente allo stesso gruppo di questa società.

ARTICOLO 8 - DATI PERSONALI

Nell'ambito della gestione del Programma, Kiabi elabora i dati personali del Member e della sua Famiglia (quali cognome, nome, data di nascita, indirizzo e-mail, ecc.). I dati contrassegnati da un asterisco sul modulo di raccolta sono essenziali e il loro mancato conferimento renderebbe impossibile l'iscrizione al Programma.

Tutte le informazioni relative al trattamento dei dati personali in relazione alla gestione del Programma e ai diritti degli interessati sono disponibili nell'Informativa sui dati personali di Kiabi.

- [Informativa sulla protezione dei dati personali di Kiabi Francia](#)
- [Informativa sui dati personali di Kiabi Belgio](#)
- [Informativa sui dati personali di Kiabi Italia](#)
- [Informativa sui dati personali di Kiabi Spagna](#)
- [Informativa sui dati personali di Kiabi Portogallo](#)

Per l'utilizzo di Vantaggi del tipo "Buono", TLC e i suoi Partner sono inoltre tenuti a raccogliere e trattare i dati personali del Titolare della Carta sotto la loro esclusiva responsabilità. Maggiori informazioni su questi trattamenti sono disponibili direttamente sul sito web di TLC quando si utilizza il Buono.

ARTICOLO 9 - CONTATTI

Per qualsiasi domanda relativa al presente Programma, i clienti possono contattare il Servizio Clienti di KIABI in uno dei seguenti modi:

- Indirizzo postale:
 - Francia: Service relation clients KIABI - 4A rue du moulin de Lezennes 59260 LEZENNES, Francia
 - Belgio: Service relation clients KIABI, 14 Place de la Monnaie, 1000 Bruxelles
 - Italia: S.E.K.I S.r.l, via Caldera n.21, Milano (20153)
 - Spagna: KIABI ESPAÑA KSCE SA, Calle Calderilla 1, Centro Comercial Islazul, Local 0060, 28054, Madrid
 - Portogallo: KIABIPORTUGAL LDA , Centro Comercial Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, Alto do Forte, 2635-018 Rio de Mouro

- In Francia, per telefono: 09 69 32 00 23 (dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 20.00 - chiamata senza costi aggiuntivi)

- Utilizzando il modulo di contatto del Servizio Clienti:
 - Francia: [Modulo di contatto](#)

- Belgio: [Modulo di contatto](#)
- Italia: [Modulo di contatto](#)
- Spagna: [Modulo di contatto](#)
- Portogallo: [Modulo di contatto](#)

Per qualsiasi domanda relativa in particolare ai Vantaggi di tipo “Buono”, i Member devono contattare il servizio consumatori TLC:

- Telefono: 01 72 06 08 59 (dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 17.30, esclusi i giorni festivi, chiamata senza costi aggiuntivi, tariffa applicata a seconda dell'operatore)

- E-mail:

- Francia: kiabi@tlcrewards.com
- Belgio: kiabi-be-fr@tlcrewards.com e kiabi-be-nl@tlcrewards.com
- Italia: kiabi-it@tlcrewards.com
- Spagna: kiabi-es@tlcrewards.com
- Portogallo: kiabi-pt@tlcrewards.com

ARTICOLO 10 - LEGGE APPLICABILE

In Francia: in caso di controversie derivanti dal presente rapporto contrattuale, le parti si impegnano a cercare una soluzione amichevole prima di intraprendere qualsiasi azione legale. Ai sensi dell'articolo L.152-2 del Codice del Consumo francese, il cliente è informato della possibilità di ricorrere, in caso di controversia, a una procedura di mediazione convenzionale o a qualsiasi altro metodo alternativo di risoluzione delle controversie.

In caso di controversia derivante da un acquisto in negozio, il cliente può rivolgersi al Centre de médiation des conciliateurs de justice (CM2C).

KIABI è membro della Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) e del servizio di mediazione per il commercio elettronico (60 rue la Boétie - 75008 Parigi - Francia - relationconso@fevad.com, www.fevad.com).

Per sapere come presentare ricorso, seguire il link <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espaceconsommateur/>. Per gli ordini effettuati sul sito, è inoltre possibile sottoporre una controversia a mediazione sulla piattaforma europea <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione del regolamento è soggetta alla giurisdizione e alla legge francese.

In Belgio: In caso di controversia derivante dal presente rapporto contrattuale, le parti si impegnano, prima di intraprendere qualsiasi azione legale, a cercare una soluzione amichevole, se necessario ricorrendo al servizio di mediazione belga per i consumatori:

- E-mail: contact@mediationconsommateur.be
- Sito web: www.mediationconsommateur.be

Oppure alla piattaforma europea ODR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Se la mediazione fallisce, i tribunali di Entreprise Hainaut, divisione di Tournai, avranno la competenza esclusiva per risolvere qualsiasi controversia relativa ai presenti termini e condizioni generali.

In caso di controversia in Belgio, qualsiasi controversia relativa all'interpretazione delle condizioni sarà soggetta alla legge belga.

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

In conformità al Regolamento europeo 524/2013, informiamo inoltre che la Commissione europea offre ai consumatori e ai professionisti dell'UE la possibilità di trovare una soluzione extragiudiziale ai reclami relativi agli acquisti online utilizzando la piattaforma di risoluzione extragiudiziale delle controversie online (la "piattaforma ODR"): <http://ec.europa.eu/odr>.

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

In Spagna: i tribunali competenti per la risoluzione di qualsiasi controversia in Spagna sono quelli in cui il cliente risiede in Spagna.

In caso di controversia in Portogallo, qualsiasi controversia relativa all'interpretazione delle condizioni sarà soggetta alla giurisdizione portoghese e alla legge portoghese.

CONDICIONES GENERALES DE USO DEL PROGRAMA DE FIDELIDAD

KIABI « EN FAMILIA ; TODO UN PROGRAMA! »

Fecha de actualización: 16/07/2025

Se precisa que, en lo que respecta al territorio italiano, al tratarse de una operación con premios, resulta aplicable el Decreto Presidencial del 26 de octubre de 2001, n.º 430. En consecuencia, el artículo 6 no es de aplicación en Italia, ya que la operación con premios tendrá una duración de dos años, con fecha de finalización prevista para el 11 de junio de 2027. Premios estimados en 10.000 euros.

PREÁMBULO - DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión de las presentes condiciones generales de uso del programa de fidelidad Kiabi, se incluyen a continuación algunas definiciones de términos que podrán aparecer indistintamente en singular o plural.

Programa: nuevo programa de fidelidad KIABI «En familia, ¡todo un programa!», objeto de las presentes condiciones generales de uso.

Titular del vale de regalo o Titular: persona designada por el miembro, bajo su exclusiva responsabilidad, como beneficiaria del vale de regalo. La designación del Titular se realiza en el formulario de solicitud en línea de TLC ([tal como se define en el artículo 1.1.2](#)) que permite la emisión del vale de regalo para su canje en un establecimiento colaborador.

Cuenta: cuenta abierta por el cliente en el sitio web o la aplicación KIABI disponible en su dispositivo móvil.

Dispositivo móvil: tableta o teléfono inteligente del cliente.

Compra o Acción: compra(s) o acción(es) que permite(n) la asignación de puntos según se definen en el [artículo 2.2](#).

Miembro: cliente de Kiabi que ha creado una Cuenta y se ha dado de alta en el programa objeto de las presentes condiciones generales de uso.

Familia: comunidad creada por un Miembro (el organizador) a partir de su Cuenta y que incluye al menos a otro Miembro.

Tiendas participantes o Tiendas: tiendas KIABI de Francia Continental, Bélgica, España, Portugal e Italia.

Sitios web participantes o Sitios web: sitios de comercio electrónico, y/o aplicación móvil KIABI disponible en el Dispositivo móvil, de Francia Continental, Bélgica, España, Portugal e Italia (kiabi.com, kiabi.be, kiabi.es, kiabi.pt y kiabi.it). Por tanto, la aplicación Beebs no forma parte del Programa.

Organizador: miembro iniciador o creador de una Familia. Se trata de la persona titular de la Cuenta a partir de la que se crea la Familia.

Colaborador: persona física y/o jurídica **asociada con la empresa TLC** que ofrece vales de regalo canjeables en su empresa dentro del catálogo de recompensas del Programa. Las condiciones de emisión de estos vales de regalo a los Miembros y su período de validez se detallan en el [artículo 2.3](#).

Tarjeta: tarjeta digital de afiliación del cliente al Programa disponible en su Cuenta, o tarjeta física de fidelidad.

Nivel: nivel de fidelidad. El Programa se compone de cuatro niveles de fidelidad cuyos detalles figuran en el artículo 2.

Período de validez: doce (12) meses a partir del día en que el Miembro obtiene su primer punto.

Saldo: acumulación de puntos del Miembro disponible en su Cuenta.

Recompensas:

- **Vales de regalo**, que pueden canjearse a través de la red de Colaboradores siempre que se haya alcanzado un determinado Nivel de fidelidad dentro del Período de validez. Las condiciones de acceso, uso y validez de los vales regalo se indican en el [artículo 2.3](#).
- **Descuentos** por un importe que varía en función del Nivel de fidelidad alcanzado por el Miembro dentro del Período de validez y que pueden canjearse en cualquier compra futura en las Tiendas participantes o en cualquier pedido realizado en los Sitios web participantes (excluidos productos del *marketplace* y de segunda mano). También se conocen como Recompensas en forma de «Descuento».

ARTÍCULO 1 – AFILIACIÓN AL PROGRAMA DE FIDELIDAD KIABI «EN FAMILIA»

1.1. Términos y condiciones generales de afiliación

1.1.1. El Programa de fidelidad «En familia, ¡todo un programa!» está disponible gratuitamente para cualquier persona física mayor de edad que no actúe a título profesional.

En el caso de los clientes residentes en Francia Continental, la encargada de ofrecer este Programa es KIABI EUROPE, una sociedad por acciones simplificada con un capital de 58 922 010 EUR, inscrita en el Registro Mercantil de Lille Métropole con el número 344 103 270, y con domicilio social en LEZENNES (59260) 4A rue du Moulin de Lezennes.

En el caso de los clientes residentes en Bélgica, la encargada de ofrecer este Programa es KIABI STOCK CENTRAL BELGIQUE (KSCB), Place de la Monnaie 14, 1000 Bruselas, n.º de IVA: BE0450.011.209 (Registro de Personas Jurídicas (RPM) de Bruselas [francófono]).

En el caso de los clientes residentes en Italia, la encargada de ofrecer este Programa es S.E.K.I. S.r.l. como accionista principal, con domicilio social en Milán (20153), calle Caldera 21, inscrita en el Registro Mercantil de Milán Monza Brianza-Lodi con el n.º C.F./P.IVA 11777790152, bajo la responsabilidad y la coordinación de Bunsha International S.A., miembro del Grupo KIABI (conocida como «KIABI»).

En el caso de los clientes residentes en España y Portugal, la encargada de ofrecer este Programa es KIABI ESPAÑA KSCE SA, con domicilio social en la calle Calderilla 1, Local 0060, Centro Comercial Islazul, 28054 Madrid, con NIF A81225146, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja M-157493, Tomo 9807, Folio 104; y la sociedad KIABIPORTUGAL LDA, con domicilio social en Centro Comercial Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, Alto do Forte, 2635-018 Rio de Mouro, inscrita en el Registro Mercantil de Lisboa con el número de registro único y persona jurídica 513 940 464.

En adelante, «**KIABI**».

1.1.2. Colaboradores del Programa:

Las siguientes empresas son las encargadas de ofrecer los vales de regalo que se pueden conseguir al cumplir las condiciones definidas en este Programa:

- Francia y Bélgica: TLC MARKETING France, una sociedad de responsabilidad limitada unipersonal con un capital de 150 000 EUR y domicilio social en 92 avenue de Wagram, 75017 París, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 491 414 306 (en adelante, «**TLC**»).
- Italia: TLC Italia Srl, una sociedad con un capital de 10 000 EUR y domicilio social en Via Nino Bonnet 6/A, 20154 Milán, C.F. - P. IVA 09141651001.
- España: TLC MARKETING WORLDWIDE IBERIA S.L., una sociedad con un capital de 3000 EUR y domicilio social en Plaza Marqués de Salamanca, 10, 1.º D, 28006 Madrid.
- Portugal: TLC MARKETING WORLDWIDE PORTGUAL LDA, una sociedad con un capital de 105 250 EUR y domicilio social en Avenida Dom João II, 46, 2.º, Lisboa.

Por su parte, TLC recurre a Colaboradores con los que se podrán canjear estos vales de regalo. Por lo tanto, las condiciones para su aceptación y uso están sujetas exclusivamente a las condiciones generales de uso y/o venta y/o servicio de TLC y/o de los Colaboradores emisores del vale de regalo elegido por el Miembro.

1.1.3. El Programa está disponible en las Tiendas y los Sitios web participantes y se dirige a clientes residentes en los países de las Tiendas / los Sitios web participantes, esto es, Francia Continental, Bélgica, España, Portugal e Italia.

- Los **clientes que no residan en estos países** seguirán beneficiándose del programa de fidelidad anterior –si están afiliados a él– de acuerdo con las condiciones de dicho programa y no podrán beneficiarse del Programa «En familia» aunque sean titulares de una Cuenta y aunque realicen Compras o Acciones.

En caso de que estos clientes compren en una de las Tiendas o los Sitios web participantes en el Programa, los puntos se acumularán de acuerdo con los términos y condiciones de la versión anterior del programa de fidelidad KIABI. Las condiciones generales de la versión anterior del programa al que se habían afiliado y que mantiene su vigencia siguen estando disponibles en su Cuenta.

1.1.4. Para disfrutar del Programa, sus prestaciones y sus ventajas, el cliente deberá ser titular de una Cuenta de cliente abierta en línea, en el sitio web o la aplicación KIABI disponible en su Dispositivo móvil.

Al darse de alta en el Programa, el cliente reconoce haber leído previamente las presentes condiciones generales, así como aceptarlas sin reservas.

Estas condiciones generales de uso están disponibles para su consulta en los Sitios web y las Tiendas participantes en el Programa.

El alta en el Programa es gratuito y no requiere ninguna compra previa en tienda ni en línea. Para darse de alta en el Programa y usarlo, el cliente debe disponer de conexión a Internet y del equipo informático necesario, por lo que todos los costes, cuotas, suscripciones, impuestos y demás gastos asociados serán responsabilidad exclusiva del cliente.

El alta se realiza en línea al crear la Cuenta. Si el cliente ya dispone de una Cuenta, puede darse de alta aceptando estas condiciones generales de uso y accediendo directamente a la Cuenta.

Al crear una Cuenta y aceptar directamente las presentes condiciones generales de uso del Programa, el cliente podrá beneficiarse de inmediato de las prestaciones del Programa. El cliente podrá entonces ganar puntos por [Compras o Acciones](#) que dan derecho a ello, tal y como se detalla a continuación. Posteriormente, si se cumplen las condiciones, podrá desbloquear Recompensas y/u obtener ventajas en función del Nivel de Recompensa alcanzado.

En particular, la Cuenta le permite al Miembro:

- Consultar su saldo de puntos de fidelidad y sus Recompensas;
- Desbloquear sus Recompensas;
- Invitar a Miembros a unirse a su Familia;
- Suscribirse a boletines y comunicaciones;
- Actualizar sus datos de contacto.
- Darse de baja del Programa en cualquier momento. (En la cuenta de cliente > Información)
 - Francia: <https://www.kiabi.com/account/informations>
 - Bélgica: <https://www.kiabi.be/account/informations>
 - España: <https://www.kiabi.es/account/informations>
 - Portugal: <https://www.kiabi.pt/account/informations>
 - Italia: <https://www.kiabi.it/account/informations>

Para crear una Cuenta y darse de alta en el Programa, el cliente debe:

- Introducir estos datos: dirección de correo electrónico, tratamiento, nombre, apellidos, fecha de nacimiento y contraseña.

- Hacer clic en «Crear mi cuenta» tras haber leído y aceptado las presentes condiciones generales de uso.

El número de la tarjeta de fidelidad es digital y estará disponible de inmediato en el espacio de fidelidad una vez creada la cuenta.

Los clientes afiliados al Programa se denominan Miembros.

La tarjeta física de fidelidad –que se expedía en las versiones anteriores del Programa– podrá seguir presentándose en caja para acumular puntos. Para activar las Recompensas, el cliente deberá primero crear una Cuenta o conectarse a ella.

1.2. Procedimiento de preinscripción en tiendas participantes en el Programa

Cualquier cliente puede preinscribirse en el Programa en las Tiendas KIABI participantes.

Si el cliente desea darse de alta en el Programa al pasar por caja, debe facilitar la información obligatoria para la preinscripción, es decir: tratamiento, nombre, apellidos, fecha de nacimiento y dirección de correo electrónico.

Una vez validada su preinscripción en caja, recibirá una solicitud en la dirección de correo electrónico que haya facilitado para completar su alta en el Programa.

A continuación, el cliente deberá finalizar obligatoriamente su solicitud de alta en el Programa accediendo a su Cuenta o creando una, si todavía no dispone de ella.

Cada cliente debe finalizar su inscripción en el Sitio web o la aplicación del país donde se ubica la Tienda en que haya realizado la preinscripción.

Ejemplo: si el cliente ha realizado su preinscripción en una Tienda de España, deberá acceder a kiabi.es para crear su Cuenta de cliente y finalizar su inscripción.

El alta surtirá efecto una vez creada la Cuenta o, si el cliente ya dispone de ella, una vez que este haya leído las presentes condiciones generales de uso y las haya aceptado marcando la casilla de aceptación correspondiente en su Cuenta.

Si el cliente realiza alguna Compra durante su preinscripción, solo se beneficiará de los puntos correspondientes si continúa y valida su alta en su Cuenta de acuerdo con lo dispuesto anteriormente. Cabe señalar que los puntos se acumulan de acuerdo con los términos y condiciones del Programa en vigor en el país donde se haya realizado la Compra.

1.3. Cambio de dirección o de nombre del titular de la Cuenta

Cualquier cambio de dirección o de nombre del Miembro deberá notificarse y modificarse de una de las siguientes maneras:

- De forma autónoma desde la propia Cuenta de cliente en el Sitio web o la Aplicación Kiabi.
- Con ayuda de uno de nuestros asesores de venta en tienda.

- A través del servicio de atención al cliente de KIABI:
 - Francia: contact@kiabi.com
 - Bélgica: serviceclient@kiabi.be (francés) o klantenservice@kiabi.be (neerlandés)
 - España: contacto@kiabi.com
 - Portugal: kiabi.portugal@kiabi.com
 - Italia: infoit@kiabi.com

El Miembro garantiza la exactitud de toda la información facilitada y será el único responsable de cualquier dato erróneo, incompleto, obsoleto o falso.

1.4. Carácter único y personal de la afiliación al Programa

La Cuenta es única y personal. En ningún caso podrá transferirse, cederse, prestarse o venderse, ni podrá utilizarse para fines distintos de los definidos por KIABI en las presentes condiciones generales de uso. Los puntos, al igual que las Recompensas y/o las ventajas del Programa, no podrán considerarse en ningún caso un medio de pago.

ARTÍCULO 2: VENTAJAS DEL PROGRAMA

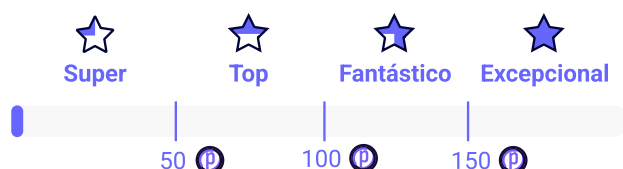
2.1. Información general: cómo acumular puntos para acceder a Recompensas u otras ventajas

El Programa permite acumular puntos por realizar determinadas compras o acciones. Los puntos serán válidos durante un período limitado de doce (12) meses a partir de la fecha de obtención del primer punto (el Período de validez).

Los Miembros dispondrán de doce (12) meses, a partir de la fecha de obtención de su primer punto (el Período de validez), para alcanzar hasta cuatro niveles de fidelidad con sus puntos acumulados.

El Programa consta de cuatro niveles de fidelidad:

- Súper: de 1 a 49 puntos
- Top: de 50 a 99 puntos
- Fantástico: de 100 a 149 puntos
- Excepcional: a partir de 150 puntos



Mientras que el acceso a las Recompensas dependerá del nivel de fidelidad alcanzado, otras ventajas estarán disponibles independientemente de dicho nivel.

Una vez alcanzado un determinado nivel, aunque el miembro canjee todos sus puntos por una Recompensa, conservará su nivel. No bajará de nivel durante los doce (12) meses del período de validez de su saldo de puntos.

Una vez transcurridos esos doce (12) meses, el cliente regresará al nivel Súper, con independencia del nivel alcanzado.

Para conocer los términos y condiciones de [acceso a las Recompensas](#) y a otras ventajas, consulte los apartados correspondientes.

2.2. Términos y condiciones para la acumulación de puntos

Compras y Acciones que permiten acumular puntos

El presente listado de Compras y Acciones para ganar puntos tiene carácter limitativo y exhaustivo.

Sin embargo, podrá verse modificada en el transcurso del Programa a discreción de Kiabi.

Para obtener información adicional, consulte el apartado [«Duración y modificación del Programa»](#).

Compra(s) que permite(n) acumular puntos:

- Las Compras que permiten acumular puntos son aquellas de artículos nuevos de la marca KIABI, incluidos los que están en promoción o rebaja, cuando se realizan en Tiendas o Sitios web participantes (incluso con una tarjeta de regalo Kiabi).
- Las Compras de artículos de segunda mano en aquellas Tiendas que ofrezcan a los clientes la posibilidad de comprar artículos de segunda mano (hasta la fecha, solo es posible en Francia, España y Bélgica).

No dan derecho a la acumulación de puntos (listado no exhaustivo):

- Cualquier otra Compra o servicio: arreglos, Compra de tarjetas de regalo Kiabi, gastos de envío, gastos de personalización de prendas, etc.
- Las Compras realizadas a nuestros vendedores asociados en el *marketplace* kiabi.com o en la aplicación o el sitio web beebz.app .
- Las compras realizadas en tiendas KIABI o Sitios Web Kiabi que no participen en el Programa.
- Las compras realizadas en Tiendas KIABI en el marco de operaciones de depósito y venta del tipo «La Petite Braderie» o «Kidkanaï».

Acción(es) que permite(n) acumular puntos: las acciones que permiten acumular puntos (válidas únicamente para Miembros del Programa de fidelidad KIABI) son:

- Publicar una reseña sobre un producto.
- Cuando el Miembro invita a otro Miembro a unirse a su Familia por primera vez.
- Cuando el Miembro realiza una Compra a través de un nuevo canal de venta (Tienda o web).

- Cuando el Miembro compra al menos un artículo Kiabi de segunda mano en una Tienda.

Los puntos pueden acumularse de la siguiente manera:

- **En cada compra** (Francia/Bélgica/Italia): **1 punto** por cada **5 €** de gasto.
- **En cada compra** (España/Portugal): **3 puntos** por cada **10 €** de gasto.
- **Compra de segunda mano** en Tiendas Kiabi (Francia/Bélgica/España): **5 puntos**.
- **Compra a lo largo del mes del cumpleaños: 5 puntos** (una vez al año).
- **Invitar al primer Miembro de la Familia*: 5 puntos** (1 vez).
* Cuando otro Miembro del Programa acepta unirse a la Familia del Miembro y se trata de su primer Miembro invitado.
- **Primera compra realizada por un nuevo Miembro: 10 puntos** (1 vez).
- **Segunda compra realizada por un nuevo Miembro*: 10 puntos** (1 vez).
*En un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha de la primera Compra.
- **Publicación de una reseña sobre un producto: 15 puntos** (1 vez/mes).
*Tras recibir un correo electrónico posterior a la Compra. No válido para cualquier reseña publicada directamente en la ficha de producto en línea.
- **Compra a través de un nuevo canal de venta (Tienda o web): 15 puntos** (1 vez).

Los importes que se indican no incluyen gastos de envío ni transporte y hacen referencia a cuantías netas una vez deducidos posibles descuentos o rebajas.

Los puntos se acumulan en el momento de la Compra o la Acción, excepto:

- En caso de Compra en línea sin Cuenta (pedido en modo «invitado»): las solicitudes de alta o creación de una Cuenta tras realizar un pedido en modo «invitado» no permiten acumular puntos *a posteriori* (pedidos sin creación de una Cuenta).
- En el caso de una reserva web: los puntos solo se acumulan después de pagar el pedido al pasar por caja en una Tienda participante.
- Caso especial de la preinscripción en Tiendas participantes: para beneficiarse de la acumulación de puntos obtenidos durante la preinscripción en caja, el Cliente deberá finalizar su alta en el Programa para convertirse en Miembro. Si no completa el proceso de alta en su Cuenta, no se beneficiará de los puntos acumulados durante la Compra en el momento de su preinscripción. Cabe recordar que los puntos se acumulan de acuerdo con los términos y condiciones del Programa en vigor en el país en que se realiza la Compra/Acción.

Para obtener información adicional acerca del procedimiento de preinscripción en Tienda, consulte el apartado [«Procedimiento de preinscripción en tiendas participantes en el Programa»](#).

Los puntos acumulados son válidos durante doce (12) meses a partir de la fecha de obtención del primer punto.

Los Miembros pueden consultar su saldo de puntos en cualquier momento al pasar por caja o accediendo a su Cuenta en el apartado «Mi espacio de fidelidad».

Los puntos se generan y, por tanto, resultan visibles el mismo día de la Compra o la Acción, excepto en el caso de Compras o Acciones realizadas en línea en el Sitio web. En este último caso, los puntos se generan y son visibles al día siguiente del envío del paquete pedido y pagado en línea, o al día siguiente de la realización de la Acción en línea.

Cómo acumular puntos en las distintas Tiendas participantes

Dado que el Programa de fidelidad «En familia» está disponible en distintos países, cualquier Miembro que realice sus Compras en un país distinto de aquel en que se haya afiliado al Programa podrá seguir acumulando puntos*. Por eso, se invita a los Miembros a identificarse en caja con su nombre y apellidos o su tarjeta digital.

* Los puntos se acumularán de acuerdo con las condiciones del Programa en vigor en el país donde se realice la Compra o la Acción. Dichas condiciones se recogen en las presentes condiciones generales de uso, disponibles en el idioma del país en cuestión.

De este modo, cualquier Miembro residente en Francia que realice una Compra en una Tienda en España acumulará puntos según las normas del Programa en vigor en España. Al regresar de sus vacaciones, si realiza una Compra en una Tienda en Francia, acumulará puntos de acuerdo con las normas del Programa en vigor en Francia.

No obstante, las condiciones de desbloqueo de una Recompensa por parte del Miembro serán las del Programa en vigor en el País al que pertenezca la Tarjeta, cuyo uso se adaptará automáticamente en función de los hábitos de compra en Tienda del Cliente.

Así, un Miembro residente en Francia que haya acumulado puntos gracias a sus Compras en Francia y España podrá, si cumple las condiciones del Programa en vigor en Francia, desbloquear una Recompensa en los términos y condiciones del Programa en vigor en Francia.

Si se trata de un Descuento, podrá presentarlo en todas las tiendas y todos los Sitios web participantes en el Programa de fidelidad «En familia».

Si se trata de un Vale de regalo, este permitirá acceder a experiencias de acuerdo con los términos y condiciones de TLC y/o sus colaboradores.

Devoluciones

En caso de devolución de uno o varios artículos para los que se hayan obtenido puntos, se deducirá instantáneamente 1 punto del saldo de la Cuenta por cada 5 € reembolsados en Francia, Bélgica e Italia.

En España y Portugal, se deducirán instantáneamente 3 puntos del saldo de la Cuenta por cada 10 € reembolsados.

El Saldo de puntos del Miembro no puede ser inferior a 0 puntos. En caso de que el importe de la devolución total corresponda o genere una deducción de más puntos de los que el Miembro

tiene en su Saldo de puntos, entonces se le retirarán todos sus puntos y el Miembro se quedará con un Saldo de 0 puntos.

Si un Miembro solicita el reembolso de un artículo por el que ha obtenido un descuento tras la activación de una Recompensa, los puntos que le hayan permitido obtener dicho descuento en el precio de compra no se restituirán y la Recompensa no se reactivará. Sin embargo, en caso de cambio de un artículo por otro, se conservarán los puntos que el Miembro hubiera acumulado.

Si el nuevo artículo cambiado tiene un valor superior al del primer artículo adquirido, se volverán a ganar puntos de acuerdo con el tramo de euros de gasto.

Por el contrario, si el importe es inferior al del primer artículo adquirido, se deducirán puntos a razón de 1 punto por cada 5 € reembolsados en Francia, Bélgica e Italia, y 3 puntos por cada 10 € reembolsados en España y Portugal.

[2.3. Acceso a las Recompensas](#)

Los Miembros pueden canjear sus puntos por Recompensas, en función del Nivel de fidelidad que hayan alcanzado, de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:

[Condiciones de acceso a las Recompensas](#)

Los Niveles de fidelidad que permiten acceder a las Recompensas son: Top, Fantástico y Excepcional.

El Miembro debe haber alcanzado uno de estos tres Niveles en un plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de obtención del primer punto (el «Período de validez») para desbloquear las Recompensas disponibles según el Nivel alcanzado.

Por lo tanto, el Miembro debe haber obtenido al menos cincuenta (50) puntos dentro del Período de validez para tener derecho a activar una Recompensa.

Al final del Período de validez, los puntos caducan y se anulan. Las Recompensas disponibles en el catálogo que no se hayan desbloqueado dentro del Período de validez también se anulan. El Miembro regresa automáticamente al Nivel Súper, con independencia del nivel alcanzado previamente, con un saldo de 0 puntos.

El acceso a los distintos tipos de Recompensas dependerá del país al que esté vinculada la Tarjeta el día en que el Miembro desbloquee dicha Recompensa.

[Condiciones de consulta y desbloqueo de las Recompensas disponibles](#)

Para conocer las Recompensas disponibles, así como para elegir y luego desbloquear una Recompensa a cambio de puntos acumulados, el Miembro debe acceder a su Cuenta y dirigirse a [«Canjear mis puntos»](#).

Existen varios tipos de recompensas:

- **Descuentos:** el importe de los descuentos -varía en función del Nivel de fidelidad alcanzado por el Miembro dentro del Período de validez. Este importe también depende del Programa aplicable al Miembro en el momento de desbloqueo de su Recompensa.
- **Vales de regalo:** vale con una validez limitada que se obtiene mediante el canje de puntos de fidelidad por parte del Miembro y que se usa en un Colaborador elegido entre todos los disponibles en el catálogo de Recompensas el día de su desbloqueo. Este vale permite al Miembro disfrutar de una actividad o un servicio que presta el Colaborador de acuerdo con las condiciones de TLC y/o del propio Colaborador.

El Miembro puede optar por recibir un Vale de regalo si alcanza un determinado Nivel de fidelidad dentro del Período de validez.

A continuación, se exponen los términos y condiciones de uso y validez de las Recompensas.

Período de validez de las recompensas desbloqueadas

Todas las Recompensas son válidas durante seis (6) meses a partir de su fecha de activación, es decir, a partir de la fecha en que el Miembro canjea sus puntos de fidelidad a cambio de la Recompensa elegida.

Así, en el caso de un Vale de regalo, el Miembro dispone de seis (6) meses desde el momento en que canjea sus puntos de fidelidad para elegir el Colaborador con el que desea beneficiarse del Vale de regalo, solicitar dicho Vale de regalo, recibirlo y disfrutarlo a través del Colaborador elegido. Si la actividad o el servicio financiado por el Vale de regalo, ya sea total o parcialmente, no se abona en dicho plazo de seis (6) meses, el Vale de regalo caducará y ya no podrá utilizarse.

La fecha de validez del Vale de regalo se indica en el propio vale y no podrá renovarse ni prorrogarse.

Si el Titular del Vale de regalo ejerce su derecho legal de desistimiento ante el Colaborador, no será posible devolver los puntos de fidelidad empleados para obtener dicho Vale de regalo y/o el Vale de regalo empleado para abonar el servicio o la actividad al Colaborador.

Listado de Recompensas asociadas a los Niveles

Las Recompensas en forma de Descuento dependen del Nivel de fidelidad alcanzado:

- **Nivel Top** (de 50 a 99 puntos)
 - Descuento del 5 % calculado sobre el importe total de la Compra a cambio de 50 puntos solo en Francia Continental, Bélgica, España y Portugal.
 - Descuento del 5 % en el artículo más caro de la cesta a cambio de 50 puntos solo en Italia.

- **Nivel Fantástico** (de 100 a 149 puntos)
 - Descuento del 10 % calculado sobre el importe total de la Compra a cambio de 100 puntos.

- **Nivel Excepcional** (a partir de 150 puntos)
 - Descuento del 15 % calculado sobre el importe total de la Compra a cambio de 150 puntos solo en Italia.
 - Descuento del 20 % calculado sobre el importe total de la Compra a cambio de 150 puntos solo en Francia Continental, Bélgica, España y Portugal.
 - Descuento del 20 % calculado sobre el importe total de la Compra a cambio de 200 puntos solo en Italia.

Todas las Recompensas son acumulables, excepto en el caso de dos Descuentos idénticos para una misma Compra. Ejemplo: si hay dos descuentos del 5 % desbloqueados y disponibles, no será posible aplicar ambos en la misma Compra.

Por motivos reglamentarios, la acumulación de Descuentos desbloqueados con ofertas promocionales en curso podría quedar excluida.

En este sentido, los descuentos de los que pueda beneficiarse el Miembro en virtud de una suscripción adicional al Programa no podrán combinarse con los Descuentos del Programa.

Los Miembros no podrán aprovechar sus Descuentos para la compra de tarjetas de regalo Kiabi.

Las Recompensas en forma de Vale de regalo son todas accesibles una vez que el Miembro alcanza el Nivel Top.

Así, los Miembros de los Niveles Top, Fantástico y Excepcional pueden canjear:

- **30 puntos** a cambio de un Vale de regalo con una de las temáticas siguientes:
 - Actividades de ocio en interiores.
 - Actividades deportivas.
 - Formaciones online y cursos.
- **50 puntos** a cambio de un Vale de regalo con una de las temáticas siguientes:
 - Visitas culturales (solo en Francia, Italia, España y Portugal).
 - Ocio al aire libre.
 - Actividades de bienestar/equilibrio.
 - Una entrada de cine (solo en Francia, Italia y Bélgica).
 - Actividades ecorresponsables (solo en Francia, Italia, España y Portugal).
 - Restaurantes y hoteles (solo en España y Portugal).
- **80 puntos** a cambio de un Vale de regalo con una de las temáticas siguientes:
 - Parques de atracciones.
 - Desarrollo profesional (solo en España).

- **100 puntos** a cambio de un Vale de regalo con una de las temáticas siguientes:
 - Servicios para padres jóvenes (solo en Francia, Italia, España y Bélgica).
 - Entretenimiento en casa (solo en Francia y Bélgica).
 - ¡A comer! (solo en Italia).
 - Salidas y entretenimiento (solo en Portugal).
- **150 puntos** a cambio de un Vale de regalo con una de las temáticas siguientes:
 - Actividades DIY.
 - Actividades educativas para bebés.
- **300 puntos** a cambio de un Vale de regalo con una de las temáticas siguientes:
 - Belleza y relajación (solo en Francia, Italia, España y Portugal)
 - Servicios a domicilio.
 - Alquiler de coches (solo en Portugal).
- **450 puntos** a cambio de un Vale de regalo con una de las temáticas siguientes:
 - Paquete de ocio en familia (solo en Francia y Bélgica).
 - Sesiones de fotos (solo en Francia, Italia y Portugal).
 - *Coach* a domicilio (solo en Francia).
 - Viajes en familia (solo Italia y España).

Cada Miembro reconoce y acepta que:

-Como salvedad al artículo 6, KIABI, a excepción de Italia, se reserva el derecho, a su discreción y sin previo aviso, de modificar las Recompensas y/o su número y/o el número de puntos necesarios para acceder a cada Recompensa de las mencionadas anteriormente, en función, en particular, de la disponibilidad, sin que pueda imputársele responsabilidad alguna.

- El uso y la aceptación del Vale de regalo están regulados por las condiciones del Colaborador y/o TLC, por lo que KIABI no se hace responsable en modo alguno de las condiciones de uso y/o venta y/o prestación de servicios del Colaborador y/o TLC, que pudieran regular la aceptación y/o el uso del Vale regalo y, en particular, limitar lo anterior.

- Algunos Colaboradores pueden, por ejemplo, reservarse el derecho a aceptarlos o no durante el período de rebajas o condicionar el uso de un Vale de regalo a una compra mínima (por ejemplo, «por cada entrada de cine adquirida, una entrada gratis con el Vale de regalo»).

Por tanto, KIABI no podrá considerarse responsable de cualquier rechazo o limitación por parte del Colaborador, de modo que será obligación de cada Miembro o Titular del Vale de regalo consultar al Colaborador en cuestión para obtener información sobre las condiciones de aceptación y uso de un Vale de regalo.

- En caso de pérdida y/o invalidez de un Vale de regalo antes de su uso o antes de su entrega al Colaborador, no será posible el reembolso ni la restitución de los puntos de fidelidad que hubieran permitido obtener dicho Vale de regalo.

- Si el Titular no asiste a la actividad o no utiliza el servicio abonado total o parcialmente con el Vale de regalo, no será posible solicitar la restitución de los puntos de fidelidad ni del Vale de regalo.

- Por razones técnicas, podría existir un intervalo más o menos largo entre el momento en que el Miembro confirma la elección del Colaborador y el momento en que recibe efectivamente el Vale de regalo para canjear en dicho Colaborador. Por lo tanto, se recomienda al Miembro anticipar en la medida de lo posible el uso del Vale de regalo a través del Colaborador de su elección.

El Miembro y el Titular del Vale de regalo reconocen y aceptan que KIABI no podrá considerarse responsable del tiempo que se tarde en procesar las solicitudes con TLC y/o sus Colaboradores.

Cuando los Miembros canjean sus puntos por una Recompensa, su saldo de puntos disminuye en consecuencia. Sin embargo, conservan siempre el último Nivel alcanzado hasta la expiración del Período de validez.

Uso de una Recompensa en forma de Descuento

El Miembro podrá usar el Descuento desbloqueado a partir de la siguiente Compra en las Tiendas y los Sitios web participantes.

Por tanto, el Descuento no puede aplicarse en Beebs.app.

Al comprar en línea, cuando existe alguna Recompensa en forma de Descuento desbloqueada, esta aparecerá automáticamente en el paso «Fidelidad», justo antes del pago, para que los clientes puedan decidir si la aplican o no a su cesta.

Al comprar en Tienda, para disfrutar de una recompensa en forma de Descuento, el Miembro deberá haberla desbloqueado de antemano en su Cuenta. Al pasar por caja, el Miembro debe identificarse para poder aplicar su Descuento antes del pago.

Una vez desbloqueado el Descuento, podrá utilizarse en las Tiendas y los Sitios web participantes.

Uso de una recompensa en forma de Vale de regalo

Cuando se desbloquea una Recompensa en forma de Vale de regalo, el Miembro debe generar seguidamente dicho Vale de regalo siguiendo los pasos que se indican a continuación:

9. Hacer clic en la Recompensa desbloqueada en el apartado «[Utilizar mis recompensas](#)».
10. Seleccionar la actividad o el servicio elegido de entre los ofrecidos por TLC y/o el Colaborador en el país al que esté vinculada la Tarjeta.
11. Rellenar el formulario en línea (nombre, apellidos y dirección de correo electrónico de la persona beneficiaria del Vale de regalo).

Esta acción es irreversible. Una vez que este formulario haya sido validado por el Miembro, ya no será posible cambiar de Colaborador.

12. Debe consultarse la bandeja de entrada de la dirección de correo electrónico facilitada para obtener el Vale de regalo.

La empresa TLC realiza el envío del Vale de regalo desde la siguiente dirección:

- En Francia: kiabi@tlcreward.com
- En Bélgica: kiabi-be-fr@tlcrewards.com (francés) o kiabi-be-nl@tlcrewards.com (neerlandés)
- En Italia: kiabi-it@tlcrewards.com
- En Portugal: kiabi-pt@tlcrewards.com
- En España: kiabi-es@tlcrewards.com

Todas las Recompensas son válidas durante seis (6) meses a partir de su fecha de activación, es decir, a partir de la fecha en que el Miembro canjea sus puntos de fidelidad a cambio de la Recompensa elegida, incluso si, por circunstancias extraordinarias, la fecha que figura en la Recompensa es diferente o no aparece.

El Miembro, al igual que el Titular del Vale de regalo, se considera personalmente responsable de cualquier error, falta, omisión o fraude en la información facilitada en relación con su lugar de residencia (algo que puede condicionar el acceso a determinadas Recompensas), la dirección de correo electrónico y/o la designación de la persona beneficiaria del Vale de regalo, y/o el envío y/o el uso del Vale de regalo por parte del Titular, por lo que KIABI no podrá considerarse responsable en modo alguno.

El papel de KIABI se limita a poner a disposición de los Miembros un catálogo de Recompensas. Las Recompensas en forma de Vales de regalo solo pueden activarse y utilizarse a través de TLC y sus Colaboradores. KIABI no es la empresa encargada de la prestación y/o la actividad y/o el servicio que figura en el catálogo de Recompensas. La emisión de Vales de regalo y el proceso por el que se emiten también son responsabilidad de TLC.

Asimismo, TLC se encarga de facilitar las descripciones de los Colaboradores y/o de las actividades y/o de los servicios ofrecidos por los Colaboradores en el marco del catálogo de Recompensas de este Programa (nombre, logotipos, elementos gráficos, imágenes, fotografías, otros detalles o información como el sitio web, la plataforma, el *e-mailing*, etc.). Dicha información se incluye a título meramente informativo. Por lo tanto, no tiene valor contractual. KIABI no se hace responsable de posibles errores u omisiones, ya que las descripciones y las informaciones relacionadas con los Colaboradores, incluidos los Colaboradores «favoritos», son las de TLC.

Los Colaboradores «favoritos» se destacan en el catálogo de Recompensas bajo la responsabilidad y los criterios definidos por TLC.

Cada actividad, cada servicio y, en general, cada Recompensa en forma de Vale de regalo que se incluye en el catálogo de Recompensas está regulada por las condiciones de los Colaboradores en cuestión. Por tanto, el Miembro o el Titular del Vale de regalo reconoce y acepta que los precios y/o las condiciones del Colaborador pueden sufrir modificaciones y, en este sentido, el Colaborador podrá modificar la disponibilidad de las actividades y/o los servicios incluidos en el catálogo en el momento de validar el formulario TLC en línea para

recibir el Vale de regalo en la dirección de correo electrónico facilitada, así como su precio. Kiabi también declina todo tipo de responsabilidad a este respecto.

Asimismo, la confirmación y el pago del pedido deberán efectuarse directamente al Colaborador de conformidad con sus condiciones específicas.

Todas las disposiciones aplicables a una venta a distancia (plazo de desistimiento, servicio posventa, facilidades de pago, etc.) conciernen exclusivamente al titular del Vale de regalo y al Colaborador, y nunca a KIABI.

2.4. Otras ventajas del Programa

A diferencia de las Recompensas, las siguientes ventajas están disponibles para todos los Miembros, **con independencia de su nivel de fidelidad.**

Creación de una Familia

Si lo desea, cada Miembro puede formar una comunidad con otros Miembros (el «Organizador») para dar o recibir puntos adquiridos por él/ella y/o por otros Miembros de la comunidad así formada. Esta comunidad se llama «Familia».

Cada Miembro Organizador solo puede crear una Familia.

Una vez que los puntos se envían a un Miembro de la Familia, estos adquieren la fecha de caducidad del Miembro que los ha recibido. Una vez confirmado el envío de puntos, la acción es irreversible.

Para poder pertenecer a una Familia, es obligatorio ser Miembro y, por tanto, haberse afiliado previamente al Programa.

Los Miembros que componen la Familia del Organizador aparecen en su Cuenta.

La pertenencia a las Familias es recíproca: si un Miembro acepta unirse a la Familia de otro Miembro, este último también formará parte de la Familia del Miembro que haya aceptado la invitación.

Kiabi se reserva el derecho a limitar o rechazar el envío de puntos a un Miembro, sobre todo en caso de fraude o sospecha de fraude.

Los empleados KIABI no están autorizados a recibir puntos, pero sí a enviarlos, ser Miembros de Familias y actuar como Organizadores.

El Organizador es el único responsable y responderá personalmente de la recepción, la aceptación, el envío y/o la entrega de puntos dentro de la Familia. Por tanto, es el único responsable y responderá personalmente de cualquier disputa o reclamación resultante entre los miembros de la Familia. KIABI no podrá en ningún caso considerarse responsable de la posible pérdida y/o caducidad de los puntos, de la imposibilidad de acceder a la Recompensa deseada o de poder disfrutarla realmente, cualquiera que sea el motivo de dicha imposibilidad, o de cualquier otra reclamación y/o controversia por parte de los Miembros de la Familia.

Cada Miembro puede pertenecer a tantas Familias como desee si recibe una invitación para ello. En su propia Familia, el Organizador puede tener tantos Miembros como desee.

Condiciones de creación y funcionamiento de una Familia

El Miembro debe acceder a su Cuenta y, desde el apartado «[Gestionar mi familia](#)», seleccionar «Invitar a un miembro» para obtener un enlace de invitación personalizado que podrá enviar a los Miembros que participen en la creación de su Familia.

El número de Miembros que pueden recibir este enlace es ilimitado.

Este enlace de invitación tiene una validez limitada y caduca automáticamente a los seis (6) meses. Cuando caduca, se regenera automáticamente un nuevo enlace específico para el Miembro. El Miembro puede generar manualmente un nuevo enlace de invitación accediendo de nuevo al espacio de fidelidad: «[Gestionar mi familia](#)» y, a continuación, «Generar un nuevo enlace».

El envío de puntos a otros Miembros está condicionado a su pertenencia a una Familia y está limitado a cuarenta (40) puntos cada doce (12) meses a partir del día en que se envía el primer punto. El límite de cuarenta (40) puntos se calcula teniendo en cuenta todas las Familias a las que pertenece el Miembro en cuestión en dicho período de doce (12) meses.

Servicios y privilegios

Servicios exclusivos (válidos a partir de la preinscripción en tienda)

- Arreglos sencillos gratuitos en tienda (doblado de pantalón en 1 semana máx.).
- Cambio y devolución de artículos sin ticket de caja en un plazo de 30 días en tienda o web.

Privilegios

- Los Miembros del Programa también podrán beneficiarse de ofertas exclusivas en línea y en tienda (ventas «preferentes» y avances de lanzamiento de colecciones, etc.).
- Sorpresas y exclusivas durante todo el año.

Cabe señalar que es posible que estos servicios y ventajas no estén disponibles en las tiendas de Guayana Francesa, Guadalupe y Martinica para los productos adquiridos en línea. Para disfrutar de estos servicios en estas tiendas, los clientes deben presentar su Tarjeta o, si no la presentaron en el momento de la compra, el ticket de la compra en cuestión.

Cuenta maternidad y bebé

Condiciones para abrir una Cuenta maternidad y bebé

Se informa a los Miembros de que la apertura de una Cuenta maternidad y bebé, así como su uso (en especial, el uso del saldo de puntos) solo es posible en las Tiendas y los Sitios web participantes y únicamente para los Miembros residentes en Francia continental, Bélgica, España, Portugal e Italia.

No puede abrirse ni utilizarse en las tiendas Kiabi de la Isla Reunión, Guayana Francesa, Martinica y Guadalupe.

Cualquier Miembro, a excepción de los empleados de KIABI, puede abrir una Cuenta maternidad y bebé, siempre que esté esperando el nacimiento de un hijo o sea progenitor de un bebé menor de 12 meses.

Cada Miembro solo podrá abrir una única Cuenta maternidad y bebé por cada hijo nacido o por nacer, en las condiciones que se definen en el presente artículo y dentro del límite de una Cuenta maternidad y bebé por Miembro cada doce (12) meses.

La Cuenta maternidad y bebé se abre directamente desde la Cuenta, en el apartado «[Cuenta bebé](#)», o con ayuda de un/a consejero/a de venta al presentar la Tarjeta en cualquier Tienda participante.

Los Miembros pueden consultar en cualquier momento el saldo en euros de su Cuenta maternidad y bebé de varias formas diferentes:

- Accediendo a su Cuenta en el apartado «[Cuenta bebé](#)».
- En el recibo de caja.
- Dirigiéndose a un/a consejero/a de venta en una tienda participante.

Si el bebé ya ha nacido en el momento de la apertura, el Miembro deberá indicar:

- el nombre
- el sexo
- la fecha de nacimiento del bebé

Si el bebé todavía no ha nacido en la fecha de apertura de la cuenta, el Miembro deberá comunicar esta información en el momento del nacimiento del menor o, a como más tarde, en el momento del cierre de la Cuenta maternidad y bebé.

Ventajas de la Cuenta maternidad y bebé

El saldo de la Cuenta maternidad y bebé es diferente del Saldo de puntos que permite acceder a Recompensas y otras ventajas del Programa. Este está sujeto a las disposiciones que se establecen en el presente apartado.

La apertura de la Cuenta maternidad y bebé surte efecto el día en que se presenta la solicitud.

Todas las compras realizadas por Miembros que dispongan de una Cuenta maternidad y bebé también dan derecho a acumular puntos en virtud del Programa (si se cumplen las condiciones) en la Tarjeta, tal y como se establece en el [artículo 2.2](#).

Los Miembros que hayan abierto una Cuenta maternidad y bebé tienen derecho a acumular en ella un saldo en euros equivalente al 10 % del importe total de las compras realizadas en las secciones de maternidad y bebé 0-36 meses en Tiendas o Sitios web participantes.

Esta acumulación de saldo será posible durante un máximo de doce (12) meses a partir del día de apertura de la Cuenta maternidad y bebé.

Únicamente las compras realizadas en las secciones de maternidad y bebé 0-36 meses en las Tiendas o los Sitios web participantes durante los doce (12) meses siguientes a la fecha de apertura de la Cuenta maternidad y bebé darán derecho a acumular euros en ella.

El saldo en euros de la Cuenta maternidad y bebé, y Saldo de puntos del Programa son dos saldos diferentes.

Cierre de la Cuenta maternidad y bebé, y uso del vale de compra

La Cuenta maternidad y bebé puede cerrarse en cualquier momento, y como muy tarde, 15 meses después de su fecha de apertura.

El Miembro se beneficiará entonces de un saldo válido durante 6 meses a partir de su fecha de emisión y **únicamente** para productos Kiabi disponibles en tienda o en el sitio web (se excluyen expresamente los artículos del *marketplace* y los artículos de segunda mano vendidos en bebebs.app, la aplicación de segunda mano para las familias de Kiabi en Francia y Bélgica).

Una vez transcurridos doce (12) meses de la fecha de apertura de la Cuenta maternidad y bebé, el Miembro dispondrá de un plazo de tres (3) meses para cerrar dicha cuenta. Al término de este período de quince (15) meses, la cuenta se bloqueará automáticamente y el Miembro ya no podrá beneficiarse del saldo asociado a ella.

Un/a asesor/a de venta se encargará de informar al Miembro acerca del importe de su saldo a su paso por caja y también estará disponible para su consulta en todo momento en su Cuenta.

El saldo no se puede transferir, ceder ni canjearse por dinero u otros bienes. El saldo de la Cuenta maternidad y bebé no puede combinarse con ningún vale de compra perteneciente a una operación comercial de KIABI.

ARTÍCULO 3 – BAJA Y DESACTIVACIÓN DE LA CUENTA

Antes de solicitar la baja del Programa y el cierre de la Cuenta, se invita al Miembro a disfrutar de las Recompensas que haya adquirido y/o activado, pero que todavía no haya usado, y, en general, de todas las ventajas que haya podido adquirir en relación con la Cuenta y su afiliación al Programa.

El motivo es que ya no podrá beneficiarse de ellas una vez que se haya confirmado la baja de la Cuenta o esta se haya desactivado.

El Miembro perderá entonces los puntos acumulados, las Recompensas activadas o no, utilizadas o no, así como cualquier posible descuento, ventaja, b o rebaja, sin que sea posible su recuperación, incluso si posteriormente se decide crear una nueva Cuenta.

Cabe señalar que los Vales de regalo que ya se hayan enviado por correo electrónico a su Titular para canjear en un Colaborador seguirán siendo válidos hasta la fecha de caducidad que figura en la parte inferior de dichos Vales de regalo.

En el caso de que exista un pedido o una reserva web pendiente en el momento de la solicitud de baja, se invita al cliente a que, antes de realizar su solicitud, se asegure de haber guardado un justificante de su pedido o reserva en otro sistema permanente para poder hacer el seguimiento oportuno.

Cualquier cliente que desee ejercer su derecho legal de desistimiento puede devolver el formulario en papel que acompaña a su pedido dentro del plazo establecido:

- En Francia: [Formulario de desistimiento](#)
- En Bélgica: [Formulario de desistimiento](#)
- En Italia: [Formulario de desistimiento](#)
- En España: [Formulario de desistimiento](#)
- En Portugal: [Formulario de desistimiento](#)

[Baja como Miembro y cierre de la Cuenta asociada](#)

Los Miembros pueden darse de baja del Programa en cualquier momento a través del apartado «[Información](#)» de su Cuenta.

Dado que el Programa es un servicio asociado a la Cuenta, la baja en el Programa conllevará el cierre de la Cuenta y la pérdida de todos los puntos, las Recompensas, los descuentos, las rebajas y otras ventajas de fidelidad que el cliente haya adquirido en virtud del Programa, incluidos los beneficios o los descuentos vinculados a una o varias suscripciones que pueda ofrecer KIABI para complementar el Programa.

De manera similar, el cierre de la Cuenta implica automáticamente la baja del Programa, con las mismas consecuencias en relación con los puntos, las Recompensas y otros beneficios adquiridos. El cierre de la Cuenta conlleva la cancelación automática de cualquier posible suscripción que pueda ofrecer KIABI para complementar el Programa y que pueda haber sido aceptada por el Miembro.

Los puntos acumulados se perderán, al igual que las ventajas y las Recompensas desbloqueadas, que ya no podrán utilizarse, y la Familia creada por el Miembro también se eliminará.

Solo los Vales de regalo **que ya se hayan enviado por correo electrónico a su Titular** para canjear en un Colaborador seguirán siendo válidos hasta la fecha de caducidad que figura en la parte inferior de dichos Vales de regalo.

Los Miembros que hayan solicitado y confirmado su baja del Programa o el cierre de su Cuenta, o cuya Cuenta se haya desactivado automáticamente, se consideran personalmente responsables de todas las consecuencias que puedan derivarse con respecto a los Miembros de su Familia, sin que Kiabi pueda ser considerada responsable de tal decisión.

Los clientes ya no podrán utilizar su Cuenta para realizar compras en línea.

A partir de entonces, las compras en línea deberán realizarse en modo «invitado» o el cliente deberá crear una nueva Cuenta. No será posible recuperar los puntos, las Recompensas o las ventajas que se hayan adquirido previamente, así como tampoco reclamar la continuación o la reanudación de beneficios o descuentos vinculados a cualquier suscripción que pueda ofrecer KIABI para complementar el Programa.

[Desactivación automática de la Cuenta y baja automática del Programa](#)

Si el Miembro no realiza ninguna Compra con su Cuenta en el plazo de tres (3) años consecutivos, esta se desactivará automáticamente y ya no será posible utilizarla.

Dado que el Programa es un servicio asociado a la Cuenta, la desactivación de la Cuenta transcurridos tres (3) años consecutivos de inactividad provocará la baja automática de la afiliación al Programa y, por tanto, la pérdida de todos los puntos, las Recompensas, los descuentos, las rebajas y otras ventajas vinculadas al Programa que el Miembro haya adquirido, incluidos los beneficios o los descuentos vinculados a una o varias suscripciones que pueda ofrecer KIABI.

Los puntos acumulados se perderán, al igual que las ventajas y las Recompensas desbloqueadas, que ya no podrán utilizarse, y la Familia creada por el Miembro también se eliminará.

En caso de desactivación de la Cuenta, el cliente deberá crear otra nueva si desea volver a adherirse al Programa, aunque no podrá recuperar los puntos, las Recompensas y/o las ventajas que hubiese adquirido antes de la desactivación de su Cuenta, *puesto que las consecuencias de la desactivación de una Cuenta son idénticas a las de una solicitud de baja.*

Si no desea crear una nueva Cuenta, el cliente tendrá que realizar sus compras en línea en modo «invitado» y, por tanto, no podrá acumular puntos ni disfrutar de las ventajas del Programa.

ARTÍCULO 4 – RECLAMACIONES

Para realizar cualquier reclamación relativa al saldo de puntos acumulados en el momento de realizar una o varias Compras o Acciones, el Miembro deberá identificarse ante el/la asesor/a de venta de la Tienda participante.

Para realizar cualquier reclamación relativa al saldo de puntos, así como a las compras en línea o, incluso, las Acciones, el Miembro deberá ponerse en contacto con el servicio de Atención al Cliente de KIABI por correo electrónico en la siguiente dirección:

- Servicio de Atención al Cliente en Francia: contact@kiabi.com
- Servicio de Atención al Cliente en Bélgica: serviceclient@kiabi.be
- Servicio de Atención al Cliente en España: contacto@kiabi.com
- Servicio de Atención al Cliente en Portugal: kiabi.portugal@kiabi.com
- Servicio de Atención al Cliente en Italia: infoit@kiabi.com

Deberá indicar el número de su tarjeta de fidelidad y el número del pedido realizado en el Sitio web. El número de pedido está disponible en la Cuenta de cliente, en el apartado «Mis compras».

Para realizar cualquier reclamación relativa a Recompensas en forma de Vales de regalo para canjear en la red de Colaboradores, el Miembro o el Titular del Vale regalo deberá ponerse en contacto directamente con TLC, incluso en caso de controversia entre el Titular y el Colaborador.

De hecho, TLC y sus Colaboradores serán los únicos responsables de la emisión de los Vales de regalo obtenidos a cambio de puntos de fidelidad y/o de la prestación de las actividades y/o los servicios solicitados o abonados total o parcialmente con los Vales de regalo.

Con el objetivo de preservar la buena imagen de KIABI, cuando un cliente se ponga en contacto con el servicio de Atención al Cliente de KIABI para presentar una queja relacionada con TLC o con uno de sus Colaboradores, KIABI transmitirá dicha queja a TLC, quien será el único responsable de gestionar la controversia.

KIABI invita a las partes a hacer todo lo posible para resolver amistosamente cualquier conflicto en que puedan verse envueltas.

ARTÍCULO 5 – PÉRDIDA, ROBO Y DETERIORO DE LA TARJETA

En caso de pérdida, robo o deterioro de la Tarjeta de fidelidad, el Miembro deberá informar de inmediato al servicio de Atención al Cliente de Kiabi por correo electrónico:

- Servicio de Atención al Cliente en Francia: contact@kiabi.com
- Servicio de Atención al Cliente en Bélgica: serviceclient@kiabi.be / klantenservice@kiabi.be
- Servicio de Atención al Cliente en España: contacto@kiabi.com
- Servicio de Atención al Cliente en Portugal: kiabi.portugal@kiabi.com
- Servicio de Atención al Cliente en Italia: infoit@kiabi.com

El Programa vinculado a la Cuenta promueve la digitalización de la Tarjeta.

Por lo tanto, el cliente acepta que no se le vuelva a emitir ninguna nueva Tarjeta de fidelidad «física».

Como medida de precaución, y para evitar cualquier posible fraude o intento de fraude, toda Tarjeta física de fidelidad perdida, robada o dañada se desactivará permanentemente.

Los clientes encontrarán siempre la Tarjeta digital de fidelidad en su Cuenta.

En caso de pérdida, robo o deterioro de la Tarjeta de fidelidad, KIABI quedará eximida de toda responsabilidad, incluso si se produce un uso fraudulento de puntos, Recompensas y/o ventajas por parte de un tercero.

Además, KIABI se reserva el derecho a suspender o cancelar la afiliación al Programa y/o impedir el uso de los puntos acumulados en caso de incumplimiento de las presentes condiciones o de uso abusivo o fraudulento del Programa.

ARTÍCULO 6 – VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL PROGRAMA

KIABI se reserva el derecho a modificar, suspender o finalizar, total o parcialmente, el Programa en cualquier momento. Esta decisión será comunicada a los Miembros con un preaviso mínimo de un (1) mes, mediante correo postal o a través del correo electrónico que estuviera asociado a la Cuenta el día de la notificación de la decisión, sin que quepa recurso alguno contra KIABI por ningún motivo y sin que el Miembro tenga derecho a percibir indemnización alguna.

Por tanto, KIABI podrá libremente eliminar todos los puntos de fidelidad, el acceso a algunas o todas las Recompensas, y/o el acceso a algunas o todas las ventajas sin compensación alguna para los Miembros.

ARTÍCULO 7 – RESPONSABILIDAD

El titular de la Tarjeta es responsable de su uso y conservación.

KIABI no podrá considerarse responsable de ninguna posible anomalía y/o error de funcionamiento de la Tarjeta de fidelidad, ya sea por consecuencias directas o indirectas, y con independencia de la causa de dicha(s) anomalía(s) o dicho(s) error(es) de funcionamiento.

Con el fin de preservar la buena imagen de KIABI, y aunque esta última no pueda considerarse responsable en caso de robo, pérdida o error de funcionamiento de la Tarjeta, KIABI hará todo lo posible para que cada Miembro conserve el beneficio de sus puntos acumulados.

En caso de controversia en relación con el importe acumulado, solo se considerará válida la información que figura en la base de datos de KIABI.

Vales de regalo

En todo lo relativo a las Recompensas en forma de Vale de regalo, cabe señalar que TLC recurre a Colaboradores que permiten canjear dichos Vales de regalo. Por lo tanto, las condiciones de aceptación y uso están sujetas a las condiciones generales de uso y/o venta y/o servicio de TLC y/o de los Colaboradores que permiten canjear el Vale de regalo elegido por el Miembro.

Las actividades y/o los servicios solicitados y pagados por el Titular del Vale de regalo a los Colaboradores se solicitan y se abonan de acuerdo con las instrucciones facilitadas por los Colaboradores.

KIABI declina toda responsabilidad, en particular:

- En caso de retraso en la tramitación de las solicitudes con TLC y/o los Colaboradores.
- En caso de que no se pueda acceder al formulario en línea de TLC.
- En caso de error de funcionamiento o interrupción, sobre todo del sitio web de los Colaboradores.
- En caso de ataques de virus e intrusiones ilícitas en un sistema de tratamiento automatizado de datos de TLC y/o de sus Colaboradores.
- En todo lo relativo al contenido de los sitios web de terceros vinculados al catálogo de Recompensas disponible en la Cuenta.
- En caso de incumplimiento de las presentes CGU imputable a los Miembros y/o a TLC y/o a los Colaboradores y/o a los Titulares del Vale de regalo.
- En caso de cualquier dificultad encontrada durante el desarrollo de la actividad y/o el servicio a cargo del Colaborador.
- En caso de controversia entre los Titulares de los Vales de regalo y los Colaboradores o TLC.

Con carácter general, KIABI no podrá considerarse responsable en caso de impago(s) de cualquier naturaleza, reclamación(es), acción(es) o demanda(s) de cualquier tipo, incluso en

situaciones de insolvencia, suspensión de pagos, concurso de acreedores o cualquier otro procedimiento derivado de la situación financiera crítica de uno o varios Colaboradores y/o de la empresa TLC, o de cualquier otra empresa perteneciente al mismo grupo que esta empresa.

ARTÍCULO 8 – DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Con el fin de gestionar el Programa, Kiabi realiza el tratamiento de los datos personales del Miembro y su Familia (como nombre, apellidos, fecha de nacimiento, dirección de correo electrónico, etc.). Los datos señalados con un asterisco en el formulario de recopilación son obligatorios y su omisión imposibilitaría la inscripción en el Programa.

Toda la información relativa al tratamiento de datos personales en relación con la gestión del Programa y los derechos de las personas interesadas está disponible en la Política de protección de datos personales de Kiabi.

- [Política de protección de datos personales de Kiabi Francia](#)
- [Política de protección de datos personales de Kiabi Bélgica](#)
- [Política de protección de datos personales de Kiabi España](#)
- [Política de protección de datos personales de Kiabi Portugal](#)
- [Política de protección de datos personales de Kiabi Italia](#)

Para el uso de las Recompensas en forma de Vale de regalo, TLC y sus Socios también están obligados a recopilar y tratar los datos personales del Titular bajo su exclusiva responsabilidad. Puede obtener más información sobre estos tratamientos directamente en el sitio web de TLC al usar el Vale de regalo.

ARTÍCULO 9 – CONTACTO

Para consultar cualquier pregunta relacionada con este Programa, los clientes pueden ponerse en contacto con el servicio de Atención al Cliente de KIABI a través de uno de los siguientes medios:

- Dirección postal:
 - Francia: Service relation clients KIABI - 4A rue du moulin de Lezennes 59260 LEZENNES, France.
 - Bélgica: Service relation clients KIABI , 14 Place de la Monnaie, 1000 Bruxelles.
 - España: KIABI ESPAÑA KSCE SA, Calle Calderilla 1, Centro Comercial Islazul, Local 0060, 28054, Madrid.
 - Portugal: KIABIPORTUGAL LDA , Centro Comercial Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, Alto do Forte, 2635-018 Rio de Mouro.
 - Italia: S.E.K.I S.r.l, via Caldera n.21, Milano (20153).
- En Francia, en el teléfono: 09 69 32 00 23 (de lunes a sábado, de 8:00 a 20:00 horas; llamada sin recargo).
- A través del formulario de contacto del servicio de atención al cliente:
 - Francia: [Formulario de contacto](#)
 - Bélgica: [Formulario de contacto](#)
 - España: [Formulario de contacto](#)

- Portugal: [Formulario de contacto](#)
- Italia: [Formulario de contacto](#)

Para realizar cualquier consulta específicamente relacionada con las Recompensas en forma de «Vale de regalo», los Miembros deben ponerse en contacto con el departamento de Atención al Consumidor de TLC:

- Teléfono: 01 72 06 08 59 (de lunes a viernes, de 9:30 a 17:30 h, salvo festivos; llamada sin recargo; tarifa aplicable según operador).

- Correo electrónico:

- Francia: kiabi@tlcrewards.com
- Bélgica: kiabi-be-fr@tlcrewards.com y kiabi-be-nl@tlcrewards.com
- España: kiabi-es@tlcrewards.com
- Portugal: kiabi-pt@tlcrewards.com
- Italia: kiabi-it@tlcrewards.com

ARTÍCULO 10. LEGISLACIÓN APLICABLE

En Francia: en caso de litigio derivado de esta relación contractual, las partes se comprometen a buscar una solución amistosa antes de emprender cualquier acción legal. De conformidad con el artículo L.152-2 del Código de Consumo francés, se informa al cliente de que, en caso de litigio, puede recurrir a un procedimiento de mediación convencional o a cualquier otro método alternativo de resolución de litigios.

En caso de litigio derivado de una compra en Tienda, el cliente puede recurrir al Centre de Médiation des Conciliateurs de Justice (CM2C).

KIABI es miembro de la Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance (FEVAD) y del Service de Médiation du E-commerce (60 rue la Boétie -75008 Paris – relationconso@fevad.com, www.fevad.com).

Para conocer los procedimientos de remisión, haga clic en <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espaceconsommateur/>. En el caso de pedidos realizados en el Sitio web, también es posible someter un litigio a mediación en la plataforma europea <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Cualquier posible litigio en relación con la interpretación del reglamento está sujeto a la jurisdicción francesa y al derecho francés.

En Bélgica: En caso de litigio derivado de la presente relación contractual, las partes se comprometen, antes de emprender cualquier acción judicial, a buscar una solución amistosa, recurriendo si es necesario al servicio belga de mediación para los consumidores:

- Correo electrónico: contact@mediationconsommateur.be
- Página web: www.mediationconsommateur.be

O a la plataforma europea ODR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

Si fracasa la mediación, los tribunales de Entreprise Hainaut, división de Tournai, serán los únicos competentes para resolver cualquier litigio relativo a las presentes condiciones generales.

En caso de litigio en Bélgica, cualquier controversia relativa a la interpretación de las condiciones estará sujeta a la legislación belga.

En España: los tribunales competentes para resolver cualquier posible litigio en España serán los del lugar de residencia del cliente en España.

En caso de litigio en Portugal, cualquier controversia relativa a la interpretación de las condiciones se someterá a la jurisdicción portuguesa y a la legislación portuguesa.

En Italia: en caso de litigio derivado de esta relación contractual, las partes se comprometen a buscar una solución amistosa antes de emprender cualquier acción legal. De conformidad con el artículo 49, apartado 1, punto v), del decreto legislativo n.º 206, de 6 de septiembre de 2005, conocido como Código de Consumo, le informamos de la posibilidad de recurrir al procedimiento de conciliación conjunta. Una vez transcurridos cuarenta y cinco (45) días desde la presentación de una reclamación a la empresa sin haber recibido respuesta, es posible activar el procedimiento anterior. Si decide recurrir al procedimiento de conciliación conjunta, deberá enviar su solicitud a la siguiente dirección: conciliazione@consorzionetcomm.it o al número de fax 02/87181126. Para obtener más información, consulte: http://www.consorzionetcomm.it/Spazio_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/La-Conciliazione-Paritetica.kl.

De conformidad con el Reglamento Europeo 524/2013, también se le informa de que la Comisión Europea ofrece a los consumidores y los profesionales de la UE la posibilidad de encontrar una solución extrajudicial a las reclamaciones relacionadas con las compras en línea mediante el uso de la plataforma de resolución extrajudicial de litigios en línea (la «plataforma ODR»): <http://ec.europa.eu/odr>.

Cualquier posible litigio en relación con la interpretación del reglamento se someterá a la jurisdicción italiana y al Derecho italiano.

CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA DE FIDELIDADE

KIABI “ EM FAMÍLIA, UM PROGRAMA COMPLETO! ”

Data de atualização: 16/07/2025

Esclarece-se, no que diz respeito ao território italiano, tratando-se de uma operação com prémios, aplica-se o Decreto Presidencial de 26 de outubro de 2001, n.º 430. Consequentemente, o artigo 6.º não é aplicável em Itália, uma vez que a operação com prémios terá uma duração de dois anos, com término previsto para 11 de junho de 2027. Prémio estimado em 10.000 euros.

PREÂMBULO – DEFINIÇÕES

De modo a facilitar a compreensão das presentes Condições Gerais de Utilização do programa de fidelidade, são propostas algumas definições, sendo irrelevante a utilização do singular ou do plural.

Programa: o novo programa de fidelidade KIABI “Em Família, um programa completo!”, que é objeto das presentes Condições Gerais de Utilização.

Titular do Vale de Oferta ou Titular: pessoa designada pelo Membro, sob a sua exclusiva responsabilidade, como beneficiário do Vale de Oferta no formulário de pedido online da TLC ([Conforme definido no ponto 1.1.2 do artigo 1.1](#)) que permite a emissão do Vale de Oferta a utilizar num Parceiro.

Conta: conta de cliente criada pelo cliente no sítio Web ou na aplicação KIABI disponível no seu Dispositivo Móvel.

Dispositivo Móvel: tablet ou smartphone do cliente.

Compra ou Ação: compra(s) ou ação(ões) elegível(eis) para a atribuição de pontos, tal como definido no [artigo 2.2](#).

Membro: cliente da Kiabi que criou uma Conta e subscreveu o Programa regido pelas presentes Condições Gerais de Utilização.

Família: comunidade criada por um Membro (o Organizador) a partir da sua Conta e que inclui, pelo menos, outro Membro.

Lojas elegíveis ou Lojas: lojas KIABI em França metropolitana, Bélgica, Espanha, Portugal e Itália.

Sítios Web elegíveis ou Sítios Web: sítios Web de comércio eletrónico e/ou aplicação móvel KIABI disponível no Dispositivo Móvel, a partir de França metropolitana, Bélgica, Espanha, Portugal e Itália (kiabi.com, kiabi.be, kiabi.es, kiabi.pt e kiabi.it). Por conseguinte, a aplicação Beebs não faz parte do Programa.

Organizador: Membro iniciador ou criador de uma Família. É o titular da Conta a partir da qual a Família é criada.

Parceiro: pessoas singulares e/ou coletivas que são **parceiras da sociedade TLC** e oferecem Vales de Oferta para serem utilizados nas suas empresas no âmbito do catálogo de Recompensas do Programa. As condições de atribuição dos Vales de Oferta aos Membros e o seu período de validade são indicados em pormenor no [artigo 2.3.](#)

Cartão: quer o suporte desmaterializado de adesão do cliente ao Programa disponível na sua Conta, quer o suporte material ou o cartão físico de fidelidade.

Nível: o nível de fidelidade. O Programa oferece 4 níveis de fidelidade, descritos no artigo 2.º.

Prazo: 12 meses a contar do dia em que o Membro obteve o seu primeiro ponto.

Saldo: acumulação de pontos do Membro disponíveis na sua Conta.

Recompensas:

- **Vales de Oferta** de que pode usufruir através da rede de Parceiros, desde que tenha alcançado um determinado Nível de fidelidade dentro do Prazo. As condições de acesso e utilização e a data de validade dos Vales de Oferta são especificadas no [artigo 2.3.](#)
- **Descontos** de um montante que varia em função do Nível de fidelidade alcançado pelo Membro dentro do Prazo, a utilizar numa futura compra em Lojas elegíveis ou numa encomenda efetuada nos Sítios Web elegíveis (excluindo produtos Marketplace e em segunda mão). Também conhecidos como Recompensas do tipo “Desconto”.

ARTIGO 1.º – ADESÃO AO PROGRAMA DE FIDELIDADE KIABI “EM FAMÍLIA”

1.1 Termos e condições gerais de adesão

1.1.1. O programa de fidelidade “Em Família, um programa completo!” é proposto gratuitamente a qualquer pessoa com idade igual ou superior a 18 anos que não atue a título profissional.

Para os clientes residentes em França metropolitana, este programa é proposto pela sociedade KIABI EUROPE, uma sociedade por ações simplificada com capital de 58 922 010 euros, inscrita no Registo Comercial de Lille Métropole sob o número 344 103 270, com sede social sita em LEZENNES (59260), 4A rue du Moulin de Lezennes.

Para os clientes residentes na Bélgica, este programa é proposto pela sociedade KIABI STOCK CENTRAL BELGIQUE (KSCB), Place de la Monnaie 14, 1000 Bruxelas, N.º de IVA: BE0450.011.209 (RPM Bruxelas – francófona).

Para os clientes residentes em Itália, este programa é proposto pela sociedade S.E.K.I. S.r.l. com acionista principal, com sede social sita em Milão (20153), rua Caldera 21, inscrita no

Registo Comercial de Milão Monza Brianza-Lodi, N.º C.F./P.IVA 11777790152, sob a responsabilidade e coordenação da Bunsha International S.A., pertencente ao Grupo KIABI (designado por “KIABI”).

Para os clientes residentes em Espanha e Portugal, este programa é proposto pela sociedade KIABI ESPAÑA KSCE SA, com sede social sita na rua Calderilla 1, Local 0060, Centro Comercial Islazul, 28054 Madrid, com o NIF A81225146, inscrita no Registo Comercial de Madrid, Folha M-157493, Volume 9807, Fólio 104, e pela sociedade KIABIPORTUGAL LDA, com sede social sita no Centro Comercial Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, Alto do Forte, 2635-018 Rio de Mouro, inscrita no Registo Comercial de Lisboa sob o número 513 940 464.

A seguir designada “**KIABI**”.

1.1.2. Parceiros do Programa:

Os Vales de Oferta que podem ser recebidos quando as condições definidas neste Programa estão preenchidas são oferecidos por:

- França e Bélgica: a sociedade TLC MARKETING France, sociedade de responsabilidade limitada com um único acionista e capital de 150 000 euros, com sede social sita em 92 avenue de Wagram, 75017 Paris, inscrita no Registo do Comercial de Paris sob o número 491 414 306 (a seguir designada “TLC”).
- Itália: a sociedade TLC Italia Srl, com capital de 10 000 euros, com sede social sita em Via Nino Bonnet 6/A, 20154 Milão, N.º C.F. – P.IVA 09141651001.
- Espanha: a sociedade TLC MARKETING WORLDWIDE IBERIA S.L., com capital de 3000 euros, com sede social sita em Plaza Marqués de Salamanca, 10, 1ºD, 28006 Madrid.
- Portugal: a sociedade TLC MARKETING WORLDWIDE PORTUGAL LDA, com capital de 105 250 euros, com sede social sita na Avenida Dom João II, 46 - 2.º, Lisboa.

A TLC recorre a Parceiros junto dos quais os Vales de Oferta podem ser utilizados. As condições da respetiva aceitação e utilização estão, por conseguinte, exclusivamente sujeitas às condições gerais de utilização e/ou de venda e/ou de serviço da TLC e/ou dos Parceiros que emitem o Vale de Oferta escolhido pelo Membro.

1.1.3. O Programa é proposto nas Lojas e nos Sítios Web elegíveis e aos clientes que residam nos países das Lojas/Sítios Web elegíveis, ou seja, França metropolitana, Bélgica, Espanha, Portugal e Itália.

- **Os clientes que não residam nesses países** continuam, caso tenham aderido ao mesmo, a

beneficiar do programa de fidelidade anterior de acordo com as condições desse programa e não podem beneficiar do Programa “Em Família”, mesmo que sejam titulares de uma Conta e efetuem Compras ou Ações.

Se esses clientes efetuarem compras numa das Lojas ou num dos Sítios Web elegíveis para o Programa, os pontos são acumulados de acordo com os termos e condições da versão anterior

do programa de fidelidade KIABI. As condições gerais da versão anterior do Programa, que continuam a ser oferecidas e às quais aderiram, continuam disponíveis na sua Conta.

1.1.4. Para beneficiar do Programa, das suas funcionalidades e das suas vantagens, o cliente deve ser titular de uma Conta de cliente criada online, no sítio Web ou na aplicação KIABI disponível no seu Dispositivo Móvel.

Ao aderir ao Programa, o cliente reconhece que leu previamente as presentes Condições Gerais e que as aceita sem reservas.

Estas Condições Gerais de Utilização estão disponíveis nos Sítios Web e nas Lojas elegíveis para o Programa.

A adesão ao Programa é gratuita e não exige qualquer compra prévia em loja ou online. Para aderir e utilizar o Programa, o cliente deve dispor de uma ligação à Internet e do equipamento informático necessário, sendo todos os custos, taxas, assinaturas, impostos e outras despesas da exclusiva responsabilidade do cliente.

A adesão é efetuada online no momento da criação da Conta. Se o cliente já tiver uma Conta, a adesão é efetuada através da aceitação das presentes Condições Gerais de Utilização, acedendo diretamente à Conta.

A criação de uma Conta e a aceitação direta das presentes Condições Gerais de Utilização do Programa permitem o benefício imediato das funcionalidades do Programa. O cliente pode então acumular pontos através de [Compras ou Ações](#) que conferem o direito à acumulação de pontos, tal como descrito em pormenor abaixo, e, de seguida, caso se verifiquem as condições exigidas, desbloquear Recompensas e/ou obter vantagens em função do nível de Recompensa alcançado.

Em particular, a Conta permite ao Membro:

- consultar o seu saldo de pontos de fidelidade e as suas Recompensas;
- desbloquear as suas Recompensas;
- convidar Membros a juntar-se à sua Família;
- subscrever newsletters e comunicações;
- atualizar os seus dados de contacto;
- cancelar a inscrição no Programa em qualquer altura (aceda a Conta de cliente > Informações) :
 - França : <https://www.kiabi.com/account/informations>
 - Bélgica : <https://www.kiabi.be/account/informations>
 - Espanha : <https://www.kiabi.es/account/informations>
 - Portugal : <https://www.kiabi.pt/account/informations>
 - Itália : <https://www.kiabi.it/account/informations>

Para criar uma Conta e aderir ao Programa, o cliente:

- introduz o seu endereço de correio eletrónico, título, nome próprio, apelido, data de nascimento e palavra-passe;
- clica em “Criar a minha conta” após ter lido e aceite as presentes Condições Gerais de Utilização.

Uma vez que o cartão de fidelidade é desmaterializado, o respetivo número fica imediatamente disponível no espaço de fidelidade, após a criação da conta.

O cliente que aderiu ao Programa é designado por Membro.

O cartão físico de fidelidade (emitido ao abrigo das versões anteriores do Programa) pode continuar a ser apresentado na caixa para acumular pontos. Para ativar as Recompensas, deve primeiro criar ou iniciar sessão na sua Conta.

1.2. Procedimento de pré-inscrição nas lojas elegíveis para o Programa

Pode efetuar a pré-inscrição para o Programa nas Lojas KIABI elegíveis.

Se o cliente pretender aderir ao Programa no momento da sua passagem pela caixa, deve fornecer as informações necessárias para a pré-inscrição, ou seja, o seu título, nome próprio, apelido, data de nascimento e endereço de correio eletrónico.

Assim que a sua pré-inscrição for validada na caixa, o cliente receberá um pedido para concluir a adesão ao Programa no endereço de correio eletrónico que indicou na caixa.

Em seguida, o cliente deverá obrigatoriamente concluir o seu pedido de adesão ao Programa acedendo à sua Conta ou criando uma, se ainda não a tiver.

O cliente deve concluir a sua inscrição obrigatoriamente no sítio Web ou na aplicação do país da Loja em que realizou a pré-inscrição.

Exemplo: um cliente que tenha iniciado uma inscrição numa loja em Portugal deve aceder a kiabi.pt para criar a sua Conta de cliente e concluir a sua inscrição.

A adesão torna-se efetiva após a criação da Conta ou, se o cliente já tiver uma Conta, após o cliente ter lido as presentes Condições Gerais de Utilização e as ter aceite, assinalando a respetiva caixa de aceitação na sua Conta.

Se o cliente tiver efetuado Compras durante a sua pré-inscrição, só beneficiará dos pontos correspondentes se continuar e validar a sua adesão na sua Conta, em conformidade com o acima exposto. É importante ter em atenção que os pontos são acumulados de acordo com os termos e condições do Programa aplicável no país onde a Compra é realizada.

1.3. Alteração do endereço ou do nome do titular da Conta

Qualquer alteração do endereço ou do nome do Membro deve ser comunicada e efetuada da seguinte forma:

- Autonomamente na sua Conta de cliente no sítio Web ou na aplicação Kiabi
- Junto de um dos nossos consultores em loja
- Junto do serviço de apoio ao cliente da KIABI
 - o França: contact@kiabi.com

- Bélgica: serviceclient@kiabi.be (francês) ou klantenservice@kiabi.be (neerlandês)
- Espanha: contacto@kiabi.com
- Portugal: kiabi.portugal@kiabi.com
- Itália: infoit@kiabi.com

O Membro garante a exatidão de todas as informações fornecidas e será o único responsável por quaisquer informações incorretas, incompletas, obsoletas ou falsas.

1.4. Carácter único e pessoal da adesão ao Programa

A Conta é única e pessoal. Não pode, em caso algum, ser transferida, cedida, emprestada ou vendida, nem pode ser utilizada para outros fins que não os definidos pela KIABI nas presentes Condições Gerais de Utilização. Os Pontos, bem como as Recompensas e/ou vantagens do Programa, não constituem de modo algum um meio de pagamento.

ARTIGO 2.º – VANTAGENS DO PROGRAMA

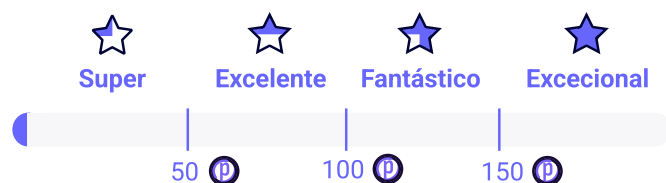
2.1. Generalidades: acumulação de pontos para aceder a Recompensas ou outras vantagens

O Programa permite a acumulação de pontos em determinadas compras ou através de determinadas ações. Os pontos são válidos por um período limitado de doze meses a partir da data em que o primeiro ponto é obtido (o Prazo).

O Membro dispõe de um prazo de 12 meses a contar da data de obtenção do seu 1.º ponto (o Prazo) para alcançar até quatro níveis de fidelidade com os seus pontos acumulados.

Existem 4 níveis de fidelidade no Programa:

- O Nível Super: de 1 a 49 pontos
- O Nível Excelente: de 50 a 99 pontos
- O Nível Fantástico: de 100 a 149 pontos
- O Nível Excepcional: a partir de 150 pontos



O acesso às Recompensas depende do Nível de fidelidade alcançado, enquanto algumas outras vantagens estão disponíveis independentemente do Nível.

Assim que um Nível é alcançado, mesmo que o Membro troque todos os seus pontos por uma Recompensa, mantém o seu Nível. Não descerá de Nível durante o período de 12 meses de validade do seu saldo.

No final dos 12 meses, o cliente volta a ser Super, independentemente do Nível que tenha alcançado.

Para conhecer os termos e condições de [acesso às Recompensas](#) e outras vantagens, consulte as secções relevantes.

2.2. Termos e condições de acumulação de pontos

Compras e Ações para acumulação de pontos

Esta lista de Compras e Ações elegíveis é limitada e não exaustiva.

No entanto, pode ser alterada durante o Programa ao critério da Kiabi.

Para mais informações, consulte a secção “[Duração e alteração do Programa](#)”.

Compra(s) elegível(eis):

- As Compras que permitem a acumulação de pontos são as compras de artigos novos, incluindo artigos em promoção ou saldos, da marca KIABI efetuadas nas Lojas ou nos Sítios Web elegíveis (incluindo as compras efetuadas com um cartão presente Kiabi);
- As compras de artigos em segunda mão apenas em Lojas que ofereçam aos clientes a possibilidade de comprar tais artigos (até à data, apenas em França, Espanha e Bélgica).

Não permitem a acumulação de pontos (lista não exaustiva):

- Todas as outras compras ou serviços: serviços de costura, compra de cartões presente Kiabi, despesas de entrega e despesas de personalização de vestuário;
- As compras efetuadas junto dos nossos parceiros vendedores no marketplace kiabi.com ou ainda na aplicação ou no sítio Web [Beebs.app](#);
- As compras efetuadas nas lojas KIABI ou nos sítios Web da Kiabi que não são elegíveis para o Programa;
- As compras efetuadas nas lojas KIABI no âmbito de operações de venda de produtos em segunda mão do tipo “Feira da ladra” ou Kidkanaï.

Ação(ões) elegível(eis): as ações que permitem acumular pontos (válido apenas para os Membros do Programa de fidelidade KIABI) são:

- A publicação de uma avaliação de um produto,
- Quando o Membro convida, pela primeira vez, outro Membro a juntar-se à sua Família,
- Quando o Membro realiza uma compra através de um novo canal de compra (loja ou Internet),
- Quando o Membro compra, pelo menos, um artigo Kiabi em segunda mão em loja.

Os pontos podem ser acumulados da seguinte forma:

- **Em cada compra** (França/Bélgica/Itália): **1 ponto** por cada Compra de **5 €**;
- **Em cada compra** (Espanha/Portugal): **3 pontos** por cada Compra de **10 €**;

- **Compra em segunda mão** em loja Kiabi (França/Bélgica/Espanha): **5 pontos**;
- **Compra no mês de aniversário**: **5 pontos** (1 vez/ano)
- **Convidar o 1.º Membro na sua família***: **5 pontos** (1 vez)
 - * Quando outro Membro do Programa aceita juntar-se à Família do Membro e este é o seu primeiro Membro convidado.
- **1.ª Compra de um novo Membro**: **10 pontos** (1 vez)
- **2.ª Compra de um novo Membro***: **10 pontos** (1 vez)
 - * No prazo de 60 dias a contar da data da primeira compra
- **Publicação de uma avaliação de um produto**: **15 pontos** (1 vez/mês)
 - * Após a receção de uma mensagem de correio eletrónico na sequência da sua Compra – Não válido para qualquer avaliação publicada diretamente na ficha de produto online.
- **Compra através de um novo canal de compra (loja ou Internet)**: **15 pontos** (1 vez)

Os montantes referidos não incluem despesas de entrega ou de transporte, encontrando-se deduzidos eventuais descontos ou reduções.

Os pontos são acumulados no momento da Compra ou Ação, exceto:

- No caso de uma compra online sem Conta (encomenda no modo “convidado”): os pedidos de adesão ou criação de Conta após uma encomenda no modo “convidado” não permitem acumular pontos posteriormente (encomendas sem criação de Conta).
- No caso de uma reserva eletrónica: os pontos só são acumulados quando a encomenda é paga na caixa numa Loja elegível.
- Caso especial de pré-inscrição numa Loja elegível: para beneficiar da acumulação de pontos obtidos durante a pré-inscrição efetuada na caixa, o cliente deve concluir a sua adesão ao Programa para se tornar Membro. Se não concluir a adesão na sua Conta, não beneficiará dos pontos acumulados durante a Compra no momento da sua pré-inscrição. É importante ter em atenção que os pontos são acumulados de acordo com os termos e condições do Programa aplicável no país onde a Compra/Ação é realizada.

Para mais informações sobre o procedimento de pré-inscrição em loja, consulte a secção [“Procedimento de pré-inscrição nas lojas elegíveis para o Programa”](#).

Os pontos acumulados são válidos durante 12 meses a partir da data de acumulação do primeiro ponto.

O Membro pode consultar o seu saldo de pontos a qualquer momento, na caixa ou na sua Conta, na secção “O meu espaço de fidelidade”.

Os pontos são gerados e, portanto, visíveis no mesmo dia da Compra ou Ação, exceto no caso de Compras ou Ações realizadas online no sítio Web. Neste último caso, os pontos são gerados e visíveis no dia seguinte à expedição da encomenda realizada e paga online ou no dia seguinte à realização da Ação online.

Acumulação de pontos nas diferentes Lojas elegíveis

Tendo em conta que o Programa de fidelidade “Em Família” é proposto em diferentes países, um Membro que efetue Compras num país diferente daquele onde aderiu ao Programa pode acumular pontos*. Para tal, deve identificar-se na caixa com o seu nome próprio/apelido ou cartão desmaterializado.

* Os pontos são acumulados de acordo com os termos e condições do Programa aplicável no país onde a Compra ou Ação é realizada. Esses termos e condições constam nas presentes Condições Gerais de Utilização, disponíveis no idioma do país em questão.

Assim, um Membro residente em França, que efetue uma Compra numa Loja em Espanha, acumulará pontos de acordo com as regras do Programa aplicáveis em Espanha. No regresso das férias, se efetuar uma Compra numa Loja em França, acumulará pontos de acordo com as regras do Programa aplicáveis em França.

No entanto, as condições em que o Membro poderá desbloquear uma Recompensa são as do Programa em vigor no País ao qual o Cartão está associado, que pode variar automaticamente em função dos hábitos de compra em Loja do cliente.

Assim, um Membro residente em França que tenha acumulado pontos graças às suas Compras em França e Espanha poderá, se preencher as condições do Programa aplicáveis em França, desbloquear uma Recompensa nos termos e condições do Programa aplicável em França.

Caso se trate de um desconto, poderá ser apresentado em todas as Lojas e em todos os Sítios Web elegíveis para o Programa de fidelidade “Em Família”.

Caso se trate de um Vale de Oferta, este dará acesso a experiências nos termos e condições da TLC e/ou dos seus parceiros.

Em caso de devolução

Em caso de devolução de um ou mais produtos para os quais foram acumulados pontos, é imediatamente deduzido 1 ponto do saldo da Conta por cada 5 € reembolsados em França, Bélgica e Itália.

São automaticamente deduzidos 3 pontos do saldo da Conta por cada 10 € reembolsados em Espanha e Portugal.

O saldo do Membro não pode ser inferior a 0 pontos. Caso o montante da devolução total corresponda ou gere uma dedução de mais pontos do que o Membro tem no seu saldo, todos os seus pontos serão retirados e o Membro terá um saldo de 0 pontos.

Se um Membro solicitar o reembolso do artigo sobre o qual recebeu um desconto após a ativação de uma Recompensa, os pontos que permitiram obter o desconto sobre o preço de compra não são creditados; a Recompensa não é reativada. No entanto, em caso de troca, os pontos acumulados pelo Membro são mantidos.

Se o novo artigo trocado tiver um valor superior ao do primeiro artigo comprado, serão novamente acumulados pontos conforme o valor gasto.

Em contrapartida, se o montante for inferior ao primeiro artigo comprado, serão deduzidos pontos na proporção de 1 ponto por cada 5 € reembolsados em França, Bélgica e Itália, e de 3 pontos por cada 10 € reembolsados em Espanha e Portugal.

2.3. Acesso às Recompensas

O Membro pode trocar os seus pontos por Recompensas consoante o Nível de fidelidade que alcançou, de acordo com os seguintes termos e condições:

Condições de acesso às Recompensas

Os níveis de fidelidade que dão acesso às Recompensas são Excelente, Fantástico e Excepcional. O Membro deve ter alcançado um destes 3 Níveis no prazo de 12 meses a contar da data de obtenção do 1.º ponto (o Prazo) para desbloquear as Recompensas disponíveis em função do Nível alcançado.

O Membro deve, portanto, ter obtido, pelo menos, 50 pontos dentro do Prazo para ter direito a ativar uma Recompensa.

No final do Prazo, os pontos expiram e são anulados. As Recompensas disponíveis no catálogo que não tenham sido desbloqueadas dentro do Prazo são canceladas. O Membro regressa automaticamente ao Nível Super, independentemente do nível alcançado, com uma acumulação de pontos a 0.

O acesso aos diferentes tipos de Recompensas depende do país ao qual o Cartão está associado no dia em que o Membro desbloqueia a Recompensa em questão.

Termos e condições de consulta e desbloqueio das Recompensas disponíveis

Para consultar as Recompensas disponíveis e para escolher e desbloquear uma Recompensa em troca dos pontos acumulados, o Membro acede à sua Conta “[Trocar os meus pontos](#)”.

Existem vários tipos de Recompensas:

- **Os Descontos:** o montante dos descontos varia em função do Nível de fidelidade alcançado pelo Membro dentro do Prazo. Esse montante depende também do Programa aplicável ao Membro no momento em que este desbloqueia a sua Recompensa.
- **Os Vales de Oferta:** vale com um prazo de validade limitado, obtido através da troca de pontos de fidelidade pelo Membro, a utilizar no Parceiro escolhido entre os Parceiros que constam no catálogo de Recompensas no dia do desbloqueio do mesmo, e que permite desfrutar de uma atividade ou um serviço oferecido pelo Parceiro, de acordo com as condições da TLC e/ou do Parceiro.

O Membro pode optar por receber um Vale de Oferta se alcançar um determinado Nível de fidelidade dentro do Prazo.

Os termos e condições de utilização e as condições de validade das Recompensas são definidos abaixo.

Período de validade das Recompensas desbloqueadas

Cada Recompensa é válida durante 6 meses a partir da respetiva data de ativação, ou seja, a partir da data em que o Membro troca os pontos de fidelidade pela Recompensa escolhida. Assim, no caso de um Vale de Oferta, o Membro dispõe de 6 meses a partir do momento em que troca os seus pontos de fidelidade para escolher o Parceiro com o qual pretende usufruir do Vale de Oferta, bem como solicitar, receber e utilizar o Vale de Oferta efetivamente com o Parceiro escolhido. Se a atividade ou o serviço que o Vale de Oferta permitiu financiar, na íntegra ou em parte, não tiver sido pago durante esse período de 6 meses, o Vale de Oferta caduca e deixa de poder ser utilizado.

A data de validade do Vale de Oferta está indicada no Vale de Oferta e não pode ser renovada ou prorrogada.

Se o Titular do Vale de Oferta exercer o seu direito legal de livre resolução junto do Parceiro, os pontos de fidelidade utilizados para obter o Vale de Oferta e/ou o Vale de Oferta utilizado para pagar o serviço ou a atividade junto do Parceiro não poderão ser devolvidos.

Lista de Recompensas associadas aos Níveis

As Recompensas do tipo “Desconto” dependem do Nível de fidelidade alcançado:

- **Nível Excelente** (de 50 a 99 pontos)
 - 5% sobre o montante total da compra por 50 pontos apenas em França metropolitana, Bélgica, Espanha e Portugal
 - 5% no artigo mais caro do cesto por 50 pontos apenas em Itália
- **Nível Fantástico** (de 100 a 149 pontos)
 - 10% sobre o montante total da compra por 100 pontos
- **Nível Excecional** (a partir de 150 pontos)
 - 15% sobre o montante total da compra por 150 pontos apenas em Itália
 - 20% sobre o montante total da compra por 150 pontos apenas em França metropolitana, Bélgica, Espanha e Portugal
 - 20% sobre o montante total da compra por 200 pontos apenas em Itália

Todas as Recompensas são cumuláveis entre si, exceto no caso de dois descontos idênticos na mesma compra. Exemplo: se dois descontos de -5% estiverem desbloqueados e disponíveis, esses dois descontos não podem ser aplicados à mesma compra.

Por razões regulamentares, o Desconto desbloqueado poderá não ser cumulável com ofertas promocionais em curso.

A este respeito, quaisquer descontos de que o Membro possa beneficiar em virtude de uma subscrição adicional ao Programa não são cumuláveis com os Descontos do Programa.

O Membro não pode pedir um Desconto pela compra de um cartão presente Kiabi.

As Recompensas do tipo “Vale de Oferta” estão todas acessíveis quando o Membro alcança o nível Excelente.

Os Membros nos níveis Excelente, Fantástico e Excecional podem, assim, trocar:

- **30 pontos** por um Vale de Oferta sobre as seguintes temáticas:
 - Atividades de lazer no interior
 - Atividades desportivas
 - Formações online e cursos
- **50 pontos** por um Vale de Oferta sobre as seguintes temáticas:
 - Visitas culturais (apenas em França, Itália, Espanha e Portugal)
 - Atividades de lazer ao ar livre
 - Atividades de bem-estar/equilíbrio
 - 1 bilhete de cinema (apenas em França, Itália e Bélgica)
 - Atividades ecorresponsáveis (apenas em França, Itália, Espanha e Portugal)
 - Restaurante e hotel (apenas em Espanha e Portugal)
- **80 pontos** por um Vale de Oferta sobre as seguintes temáticas:
 - Parques de diversões
 - Desenvolvimento profissional (apenas em Espanha)
- **100 pontos** por um Vale de Oferta sobre as seguintes temáticas:
 - Serviços para jovens pais (apenas em França, Itália, Espanha e Bélgica)
 - Entretenimento em casa (apenas em França e Bélgica)
 - À mesa! (apenas em Itália)
 - Saídas e entretenimento (apenas em Portugal)
- **150 pontos** por um Vale de Oferta sobre as seguintes temáticas:
 - Atividades DIY
 - Atividades de estímulo para bebés
- **300 pontos** por um Vale de Oferta sobre as seguintes temáticas:
 - Beleza e relaxamento (apenas em França, Itália, Espanha e Portugal)
 - Serviços ao domicílio
 - Aluguer de automóvel (apenas em Portugal)
- **450 pontos** por um Vale de Oferta sobre as seguintes temáticas:
 - Pack lazer família (apenas em França e Bélgica)
 - Sessão fotográfica (apenas em França, Itália e Portugal)

- Coach ao domicílio (apenas em França)
- Viagem em família (apenas em Itália e Espanha)

O Membro reconhece e aceita que:

-Em derrogação ao artigo 6, a KIABI, com exceção do território italiano, reserva-se o direito de modificar, a seu exclusivo critério e sem aviso prévio, as temáticas e/ou o seu número e/ou o número de pontos necessários para aceder a cada uma das temáticas acima indicadas, em função, nomeadamente, das disponibilidades, sem que tal implique qualquer responsabilidade.

- A utilização e a aceitação do Vale de Oferta estão sujeitas às condições do Parceiro e/ou da TLC, pelo que a KIABI não pode ser, em caso algum, responsabilizada pelos termos e condições de utilização e/ou de venda e/ou de serviços do Parceiro e/ou da TLC, que possam reger a aceitação e/ou a utilização do Vale de Oferta e, nomeadamente, restringi-las.

- Certos Parceiros podem, por exemplo, reservar-se o direito de aceitar ou não o Vale de Oferta durante o período dos saldos ou condicionar a respetiva utilização a uma compra mínima (por exemplo, “um bilhete de cinema comprado, um bilhete oferecido com o Vale de Oferta”).

Por conseguinte, a KIABI não pode ser responsabilizada por qualquer recusa ou limitação por parte do Parceiro; além disso, é da responsabilidade de cada Membro ou Titular do Vale de Oferta obter informações junto do Parceiro em questão sobre as condições de aceitação e utilização do Vale de Oferta.

- Os reembolsos ou a devolução dos pontos de fidelidade utilizados para obter o Vale de Oferta, em caso de perda e/ou invalidade do mesmo antes da sua utilização ou antes da sua entrega ao Parceiro, não são possíveis.

- Se o Titular não participar na atividade ou não utilizar o serviço pago, integral ou parcialmente, com o Vale de Oferta, não é possível solicitar a devolução dos pontos de fidelidade ou do Vale de Oferta.

- Por razões técnicas, pode haver um prazo mais ou menos longo entre o momento em que a escolha do Parceiro é confirmada pelo Membro e o momento em que o Membro recebe efetivamente o Vale de Oferta a utilizar no Parceiro em questão. Por conseguinte, o Membro deve antecipar, dentro do possível, a utilização do Vale de Oferta com o Parceiro que o emitiu.

O Membro e o Titular do Vale de Oferta reconhecem e aceitam que a KIABI não é responsável pelos prazos de tratamento dos pedidos junto da TLC e/ou dos seus Parceiros.

Quando o Membro troca os seus pontos por uma Recompensa, o seu saldo de pontos diminui em conformidade, contudo, mantém o Nível alcançado até à expiração do Prazo.

Utilização de uma Recompensa do tipo “Desconto”

O Membro pode utilizar o Desconto desbloqueado a partir da compra seguinte em Lojas e Sítios Web elegíveis.

O Desconto não pode, portanto, ser utilizado em Beebs.app.

Online, quando uma Recompensa do tipo “Desconto” é desbloqueada, é apresentada automaticamente na etapa “Fidelidade” imediatamente antes do pagamento, para que o cliente possa decidir se a aplica ou não ao seu cesto.

Em loja, para beneficiar da Recompensa do tipo “Desconto”, o Membro deve primeiro desbloqueá-la na sua Conta. Na caixa, o Membro deve identificar-se para poder aplicar o seu Desconto antes da fase de pagamento.

Depois de desbloqueado, o Desconto pode ser utilizado nas Lojas e nos Sítios Web elegíveis.

Utilização de uma Recompensa do tipo “Vale de Oferta”

Quando uma Recompensa do tipo “Vale de Oferta” é desbloqueada, o Membro deve gerar o seu Vale de Oferta seguindo os passos abaixo:

13. Clicar na sua recompensa desbloqueada na secção “[Utilizar as minhas recompensas](#)”
14. Selecionar a atividade ou o serviço à sua escolha de entre os oferecidos pela TLC e/ou pelo Parceiro no país ao qual o Cartão está associado.
15. Preencher o formulário online (nome próprio, apelido, endereço de correio eletrónico do destinatário do Vale de Oferta).

Esta ação é irreversível. A mudança de Parceiro deixa de ser possível após a validação deste formulário pelo Membro.

16. Consultar a caixa de entrada do seu endereço de correio eletrónico para recuperar o Vale de Oferta.

O Vale de Oferta é enviado pela Sociedade TLC com o endereço do remetente:

- Em França: kiabi@tlcreward.com
- Na Bélgica: kiabi-be-fr@tlcrewards.com (francês) ou kiabi-be-nl@tlcrewards.com (neerlandês)
- Em Itália: kiabi-it@tlcrewards.com
- Em Portugal: kiabi-pt@tlcrewards.com
- Em Espanha: kiabi-es@tlcrewards.com

Cada Recompensa é válida durante 6 meses a partir da respetiva data de ativação, ou seja, a partir da data em que o Membro troca os pontos de fidelidade pela Recompensa escolhida, mesmo que, por circunstâncias extraordinárias, a data na Recompensa seja diferente ou não conste.

O Membro, tal como o Titular do Vale de Oferta, é pessoalmente responsável por qualquer erro, violação, omissão ou fraude no preenchimento das informações relativas ao seu local de residência (que pode condicionar o acesso a determinadas Recompensas), ao endereço de correio eletrónico e/ou à designação do beneficiário do Vale de Oferta e/ou no envio e/ou

utilização do Vale de Oferta pelo Titular, de modo que a responsabilidade da KIABI não pode ser invocada independentemente do motivo.

O papel da KIABI limita-se à disponibilização aos Membros de um catálogo de Recompensas. As Recompensas do tipo “Vale de Oferta” são Recompensas que só podem ser ativadas e utilizadas junto da TLC e dos seus Parceiros. A KIABI não é o fornecedor da prestação e/ou da atividade e/ou do serviço constantes no catálogo de Recompensas. A emissão dos Vales de Oferta e o respetivo processo de emissão são também da responsabilidade da TLC.

As descrições dos Parceiros e/ou das atividades e/ou serviços oferecidos pelos Parceiros no âmbito deste Programa (nome, logótipos, visuais, imagens, fotografias, outros detalhes ou informações tais como o sítio Web, a plataforma, o correio eletrónico, etc.) constantes no catálogo de Recompensas são fornecidas pela TLC. Além disso, são apresentadas a título meramente informativo. Por conseguinte, não têm natureza contratual.

A KIABI não poderá ser responsabilizada por eventuais erros ou omissões, uma vez que as descrições e os conteúdos relativos aos Parceiros, incluindo os Parceiros “Favoritos”, são da responsabilidade da TLC.

Os Parceiros “Favoritos” são destacados no catálogo de Recompensas sob a responsabilidade e os critérios definidos pela TLC.

Cada atividade e/ou serviço, de um modo geral, cada Recompensa denominada “Vale de Oferta” proposta no catálogo de Recompensas está sujeita às condições dos Parceiros em questão. Por conseguinte, o Membro ou o Titular do Vale de Oferta reconhece e aceita que os preços e/ou as condições do Parceiro podem ser modificados e que a disponibilidade e o preço das atividades e/ou serviços constantes no catálogo no momento da validação do formulário online da TLC para receber o Vale de Oferta no endereço de correio eletrónico fornecido podem ser modificados pelo Parceiro. A Kiabi não pode igualmente ser responsabilizada por este facto.

A confirmação e o pagamento da encomenda devem, portanto, ser efetuados diretamente ao Parceiro, de acordo com as suas condições.

Todas as disposições decorrentes de uma venda à distância (prazo de livre resolução, , serviço pós-venda, modalidades de pagamento, etc.) dizem respeito exclusivamente ao Titular do Vale de Oferta e ao Parceiro e não à KIABI.

2.4. Outras vantagens do Programa

Ao contrário das Recompensas, as seguintes vantagens estão disponíveis para o Membro, **independentemente do seu Nível de fidelidade.**

Criação de uma Família

Se assim o desejar, cada Membro pode formar uma comunidade com outros Membros (o “Organizador”) para poder dar ou receber pontos acumulados por si e/ou por outros Membros da comunidade assim formada. Esta comunidade chama-se Família.

Só pode existir uma Família por Membro Organizador.

Quando os pontos são enviados a um membro da Família, passam a ter a data de validade do Membro que os recebeu. Uma vez confirmado o envio de pontos, a ação é irreversível.

Para ser membro de uma Família, é necessário ser Membro e, por conseguinte, ter aderido previamente ao Programa.

Os Membros que constituem a Família do Organizador aparecem na sua Conta.

A pertença às Famílias é recíproca: se um Membro aceitar juntar-se à Família de outro Membro, este último também fará parte da Família do Membro que aceitou o convite.

A Kiabi reserva-se o direito de limitar ou recusar o envio de pontos a um Membro, nomeadamente em caso de fraude ou suspeita de fraude.

Os colaboradores da KIABI não têm direito a receber pontos, mas podem enviar pontos e ser membros de Famílias e Organizador.

O Organizador é o único responsável e responde pessoalmente pela recolha e/ou pelo envio e/ou pela doação de pontos no seio da Família. Por conseguinte, é o único responsável e responde pessoalmente por quaisquer litígios ou reclamações resultantes entre os Membros da Família. A KIABI não pode, em nenhuma circunstância, ser responsabilizada em caso de perda e/ou expiração dos pontos, impossibilidade de aceder à Recompensa pretendida ou poder beneficiar efetivamente da mesma, seja qual for o motivo dessa impossibilidade, ou qualquer outra reclamação e/ou litígio por parte dos Membros da Família.

Cada Membro pode pertencer a tantas Famílias quantas desejar, se for convidado. O Organizador pode ter na sua Família o número de Membros que desejar.

Modalidades de constituição e funcionamento de uma Família

O Membro acede à sua Conta na secção “[Gerir a minha Família](#)” e, em seguida, “Convidar um membro” para obter um link de convite personalizado que poderá enviar aos Membros que participam na constituição da sua Família.

Não há limite para o número de Membros que podem receber este link.

Este link de convite tem um período de validade limitado, expirando automaticamente a cada 6 meses. Quando expira, é automaticamente gerado um novo link específico para o Membro. O Membro pode gerar manualmente um novo link de convite, voltando a aceder ao espaço Fidelidade “[Gerir a minha Família](#)” e, em seguida, “Gerar um novo link”.

O envio de pontos a outros Membros está condicionado à sua integração numa Família e limitado a 40 pontos a cada 12 meses a partir do dia em que o primeiro ponto é enviado. O limite de 40 pontos é calculado tendo em conta todas as Famílias a que o Membro em questão pertence durante esse período de 12 meses.

[Serviços e privilégios](#)

Serviços exclusivos (válidos a partir da pré-inscrição em loja)

- Serviços de costura simples gratuitos em loja (bainhas das calças no prazo de 1 semana)
- Troca e devolução de produto sem talão de compra no prazo de 30 dias em loja ou na WEB

Privilégios

- Os Membros do Programa poderão igualmente beneficiar de ofertas reservadas online e em loja (vendas “exclusivas” e antevisões de lançamento de coleções, etc.).
- Surpresas e exclusividades ao longo do ano.

É importante salientar que estes serviços e vantagens podem não estar disponíveis nas lojas da Guiana Francesa, Guadalupe e Martinica, para os produtos adquiridos online. Para beneficiar destes serviços nessas lojas, o cliente deve apresentar o seu Cartão ou, se não o tiver apresentado no momento da compra, o talão da compra em questão.

Conta Bebé

Condições de abertura de uma Conta Bebé

O Membro é informado de que a abertura de uma conta maternidade e bebé (a seguir designada “Conta Bebé”), bem como a sua utilização (em particular, a utilização do saldo), só é possível em Lojas e Sítios Web elegíveis e apenas para Membros residentes em França metropolitana, Bélgica, Espanha, Portugal e Itália.

A respetiva abertura e utilização não é possível nas lojas Kiabi da Ilha da Reunião, Guiana Francesa, Martinica ou Guadalupe.

Todos os Membros, com exceção dos colaboradores da KIABI, podem abrir uma Conta Bebé, desde que estejam a aguardar o nascimento do seu filho ou sejam pais de uma criança com menos de 12 meses de idade.

Apenas pode ser criada uma Conta Bebé por Membro por cada filho nascido ou a nascer, nas condições definidas no presente artigo e até ao limite de uma Conta Bebé por Membro a cada 12 meses.

A Conta Bebé é criada diretamente na Conta, acedendo à secção “[Conta Bebé](#)” ou dirigindo-se a uma Loja elegível com o seu Cartão e falando com um(a) consultor(a) de vendas.

O Membro pode, a qualquer momento, consultar o saldo de euros da sua Conta Bebé de várias formas:

- Acedendo à sua Conta na secção “[Conta Bebé](#)”,
- Consultando o seu talão de compra,
- Falando com um(a) consultor(a) de vendas numa Loja elegível.

Se a criança já tiver nascido no momento da abertura, o Membro deverá preencher:

- o nome próprio
- o sexo
- a data de nascimento da criança

Se a criança ainda não tiver nascido no momento da abertura, o Membro deverá comunicar estas informações aquando do nascimento da criança ou, o mais tardar, aquando do encerramento da Conta Bebé.

Vantagens da Conta Bebé

O saldo da Conta Bebé difere do saldo de pontos que lhe dá direito a Recompensas e outras vantagens do Programa. Além disso, está sujeito às regras definidas no presente parágrafo.

A Conta Bebé é criada no dia em que o pedido é efetuado.

Todas as compras do Membro com uma Conta Bebé dão igualmente direito a acumular pontos no Cartão no âmbito do Programa (se as condições estiverem preenchidas), tal como previsto no [artigo 2.2.](#)

O Membro que tenha aberto uma Conta Bebé tem direito a um saldo que acumule, na sua Conta Bebé, 10% do montante total das compras que efetuou nas secções de maternidade e bebé 0-36 meses nas Lojas ou nos Sítios Web elegíveis.

A acumulação é possível durante um período máximo de 12 meses a contar da data de abertura da Conta Bebé.

Apenas as compras efetuadas nas secções de maternidade e bebé 0-36 meses nas Lojas ou nos Sítios Web elegíveis durante os 12 meses seguintes à data de abertura da Conta Bebé dão direito à acumulação de euros no âmbito da Conta Bebé.

O saldo em euros da Conta Bebé e o saldo de pontos do Programa são dois saldos diferentes.

Encerramento da Conta Bebé e utilização do vale de compra

O encerramento da Conta Bebé pode ser efetuado em qualquer altura, mas o mais tardar 15 meses após a data de abertura da Conta Bebé.

O Membro beneficiará então de um saldo válido durante 6 meses a partir da sua data de emissão e **apenas** para os produtos Kiabi disponíveis em loja ou no sítio Web (excluindo marketplace e os artigos em segunda mão vendidos em [beebbs.app](#): a segunda mão para as famílias by Kiabi, em França e Bélgica).

A partir do 12.º mês após a data de abertura da Conta Bebé, o Membro terá um prazo de 3 meses para encerrar a sua Conta Bebé. No final deste prazo de 15 meses, a conta será automaticamente bloqueada e o Membro deixará de poder beneficiar do saldo associado à sua Conta Bebé.

O montante do saldo será comunicado ao Membro pelo(a) consultor(a) de vendas da Loja na caixa e/ou estará disponível a qualquer momento na sua Conta.

O saldo não é transferível nem pode ser convertido em dinheiro ou qualquer outro ativo. O saldo da Conta Bebé não pode ser acumulado com um vale de compra relativo a uma operação comercial da KIABI.

ARTIGO 3.º – CANCELAMENTO DA INSCRIÇÃO E DESATIVAÇÃO DA CONTA

Antes de apresentar um pedido de cancelamento da adesão ao Programa e de encerramento da Conta, o Membro deve beneficiar das Recompensas que adquiriu e/ou ativou, mas que ainda

não utilizou e, em geral, de todas as vantagens que possam ter sido adquiridas no âmbito da Conta e da sua adesão ao Programa.

Deixará de ser possível beneficiar das mesmas após a confirmação do cancelamento da Conta ou a respetiva desativação.

O Membro perderá os pontos acumulados, as Recompensas ativadas ou não, utilizadas ou não, os eventuais descontos, vantagens ou reduções sem que seja possível recuperá-los, mesmo que o Membro decida posteriormente criar uma nova Conta.

No entanto, é importante salientar que: os Vales de Oferta a utilizar num Parceiro que já tenham sido recebidos por correio eletrónico pelo Titular do Vale de Oferta permanecerão válidos até à data de expiração indicada na parte inferior do Vale de Oferta.

Se uma encomenda ou reserva eletrónica estiver em curso no momento do pedido de cancelamento, o cliente deve, antes de apresentar o seu pedido, certificar-se de que conservou um comprovativo da sua encomenda ou reserva noutra suporte duradouro, de modo a poder acompanhar a mesma.

Caso pretenda exercer o seu direito legal de livre resolução, o cliente deve devolver o formulário em papel que acompanha a encomenda no prazo previsto:

- Em França: [Formulário de retratação](#)
- Na Bélgica: [Formulário de retratação](#)
- Em Itália: [Formulário de retratação](#)
- Em Espanha: [Formulário de retratação](#)
- Em Portugal: [Formulário de retratação](#)

[Cancelamento da adesão – Cancelamento da inscrição – Encerramento da Conta correspondente](#)

O Membro pode cancelar a sua adesão ao Programa em qualquer altura, cancelando a sua inscrição através da sua Conta na secção “[Informações](#)”.

Uma vez que o Programa é um serviço associado à Conta, o cancelamento da inscrição no Programa implica o encerramento da Conta e a perda de todos os benefícios, Recompensas, descontos, reduções e outras vantagens de fidelidade que o cliente tenha adquirido no âmbito do Programa, incluindo as vantagens ou descontos associados a uma ou mais subscrições que possam ser propostas pela KIABI para além do Programa.

Por sua vez, o encerramento da Conta cancela automaticamente a adesão ao Programa, com as mesmas consequências para os pontos, Recompensas e outras vantagens adquiridas. O encerramento da Conta cancela automaticamente todas as eventuais subscrições que possam ser propostas pela KIABI para além do Programa e que tenham sido aceites pelo Membro.

Os pontos acumulados serão perdidos, as vantagens e as Recompensas desbloqueadas serão perdidas e não poderão ser utilizadas, e os membros da Família do Membro serão igualmente eliminados.

Apenas os Vales de Oferta a utilizar num Parceiro **que já tenham sido recebidos por correio eletrónico pelo Titular do Vale de Oferta** permanecerão válidos até à data de expiração indicada na parte inferior do Vale de Oferta.

O Membro que tenha solicitado e confirmado o cancelamento da sua adesão ao Programa ou o encerramento da sua Conta, ou cuja Conta seja automaticamente desativada, responde pessoalmente por todas as consequências que possam resultar em relação aos membros da sua Família, não podendo a Kiabi ser responsabilizada por esta escolha.

O cliente deixará de poder utilizar a sua conta para efetuar compras online.

As compras online deverão, então, ser efetuadas no modo “convidado” ou o cliente deverá criar uma nova Conta. O cliente não poderá recuperar os pontos, as Recompensas e/ou as vantagens adquiridos anteriormente, nem reclamar a continuação ou a retoma de vantagens ou descontos associados a uma subscrição que possa ser proposta pela KIABI para além do Programa.

Desativação automática da Conta e cancelamento automático da adesão ao Programa

Se o Membro não efetuar qualquer Compra durante três (3) anos consecutivos utilizando a sua Conta, esta será automaticamente desativada e a sua utilização deixará de ser possível.

Uma vez que o Programa é um serviço associado à Conta, a desativação da Conta após três (3) anos consecutivos de inatividade implica o cancelamento automático da adesão ao Programa e, por conseguinte, a perda de todos os benefícios, Recompensas, descontos e outras vantagens associados ao Programa que o Membro tenha adquirido, incluindo as vantagens ou descontos associados a uma ou mais subscrições que possam ser propostas pela KIABI.

Os pontos acumulados serão perdidos, as vantagens e as Recompensas desbloqueadas serão perdidas e não poderão ser utilizadas, e os membros da Família do Membro serão igualmente eliminados.

Em caso de desativação da Conta, o cliente deverá criar uma nova Conta se pretender voltar a aderir ao Programa e não poderá recuperar os pontos, as Recompensas e/ou as vantagens adquiridos antes da desativação da sua Conta, *sendo as consequências da desativação da Conta idênticas às do pedido de cancelamento da adesão.*

Se não pretender criar uma nova Conta, o cliente deverá efetuar as suas compras online no modo “convidado” e, por conseguinte, não poderá acumular pontos e beneficiar das vantagens do Programa.

ARTIGO 4.º – RECLAMAÇÕES

Para qualquer reclamação relativa ao saldo de pontos acumulados aquando de uma ou várias Compras ou Ações, o Membro deve identificar-se perante o(a) consultor(a) de vendas da Loja elegível.

Para qualquer reclamação relativa ao saldo de pontos e às compras online ou ainda às Ações, o Membro deve contactar o serviço de apoio ao cliente da KIABI por correio eletrónico para o seguinte endereço:

- Serviço de apoio ao cliente em França: contact@kiabi.com
- Serviço de apoio ao cliente na Bélgica: serviceclient@kiabi.be

- Serviço de apoio ao cliente em Espanha: contacto@kiabi.com
- Serviço de apoio ao cliente em Portugal: kiabi.portugal@kiabi.com
- Serviço de apoio ao cliente em Itália: infoit@kiabi.com

introduzindo o número do seu Cartão de fidelidade e o número da encomenda efetuada no sítio Web. O número de encomenda está disponível na sua Conta de cliente, na secção “As minhas compras”.

Para qualquer reclamação relativa às Recompensas do tipo “Vale de Oferta” a utilizar na rede de Parceiros, o Membro ou o Titular do Vale de Oferta deve contactar diretamente a TLC, incluindo em caso de litígio entre o Titular e o Parceiro.

A TLC e os seus Parceiros são os únicos responsáveis pela entrega dos Vales de Oferta obtidos em troca de pontos de fidelidade e/ou pela prestação de atividades e/ou serviços encomendados ou pagos, integral ou parcialmente, com os Vales de Oferta.

Para proteger a sua reputação, quando o Titular contacta o serviço de apoio ao cliente da KIABI para apresentar uma reclamação relativa à TLC ou a um dos seus Parceiros, a KIABI transmitirá a reclamação à TLC, que será a única responsável pelo tratamento do litígio.

A KIABI solicita às Partes que envidem os seus melhores esforços para resolver amigavelmente qualquer litígio em que possam estar envolvidas.

ARTIGO 5.º – RESOLUÇÃO, ROUBO E PERDA DO CARTÃO

Em caso de perda, roubo ou danificação do cartão de fidelidade, o Membro deve informar imediatamente o serviço de apoio ao cliente da Kiabi por correio eletrónico:

- Serviço de apoio ao cliente em França: contact@kiabi.com
- Serviço de apoio ao cliente na Bélgica:
 - o serviceclient@kiabi.be / klantenservice@kiabi.be
- Serviço de apoio ao cliente em Espanha: contacto@kiabi.com
- Serviço de apoio ao cliente em Portugal: kiabi.portugal@kiabi.com
- Serviço de apoio ao cliente em Itália: infoit@kiabi.com

O Programa, que está associado à Conta, privilegia a desmaterialização do Cartão.

O cliente aceita, por conseguinte, que não será emitido qualquer novo cartão de fidelidade “físico”.

Por precaução e para evitar fraudes ou tentativas de fraude, qualquer cartão de fidelidade físico perdido, roubado ou danificado será permanentemente desativado.

O cliente encontrará o seu cartão de fidelidade desmaterializado na sua Conta.

Em caso de perda, roubo ou danificação do cartão de fidelidade, a KIABI será exonerada de qualquer responsabilidade, incluindo em caso de utilização fraudulenta dos pontos, das Recompensas e/ou das vantagens por terceiros.

Além disso, a KIABI reserva-se o direito de suspender, cancelar uma adesão ao Programa e/ou impedir a utilização dos pontos acumulados em caso de violação do presente regulamento ou de utilização abusiva ou fraudulenta do Programa.

ARTIGO 6.º – DURAÇÃO E ALTERAÇÃO DO PROGRAMA

A KIABI reserva-se o direito de modificar, suspender ou terminar o Programa, na íntegra ou em parte, a qualquer momento, sob condição de informar os Membros por correio postal ou correio eletrónico na Conta , com um pré-aviso de um mês, sem que seja possível qualquer recurso contra a KIABI, independentemente do fundamento, e sem que seja devida qualquer indemnização ao Membro.

Por conseguinte, a KIABI pode retirar livremente todos os pontos de fidelidade, o acesso a uma parte ou à totalidade das Recompensas e/ou o acesso a uma parte ou à totalidade das vantagens sem compensação para o Membro.

ARTIGO 7.º – RESPONSABILIDADE

O titular do Cartão é responsável pela sua utilização e conservação.

A KIABI não poderá ser responsabilizada por qualquer anomalia e/ou funcionamento incorreto do cartão de fidelidade, direta ou indiretamente, e independentemente da causa da(s) anomalia(s) ou do funcionamento incorreto.

Para proteger a sua reputação , e embora a KIABI não possa ser responsabilizada em caso de roubo, perda ou funcionamento incorreto do Cartão, a KIABI envidará os melhores esforços para garantir que cada Membro beneficia dos seus pontos acumulados.

Em caso de litígio acerca do montante acumulado, apenas as informações constantes na base de dados da KIABI serão consideradas autênticas.

Relativamente aos Vales de Oferta

No que diz respeito às Recompensas do tipo “Vale de Oferta”, é importante ter em atenção que a TLC recorre a Parceiros, nos quais esses Vales de Oferta podem ser utilizados. As condições de aceitação e utilização estão, por conseguinte, sujeitas às condições gerais de utilização e/ou de venda e/ou de serviço da TLC e/ou dos Parceiros nos quais o Vale de Oferta escolhido pelo Membro pode ser utilizado.

As atividades e/ou serviços encomendados e pagos pelo Titular do Vale de Oferta junto dos Parceiros são encomendados e pagos em conformidade com as instruções dadas pelos Parceiros.

A KIABI não assume qualquer responsabilidade, nomeadamente:

- Em caso de atraso no tratamento dos pedidos dirigidos à TLC e/ou aos Parceiros;
- Em caso de impossibilidade de acesso ao formulário online da TLC;
- Em caso de funcionamento incorreto ou interrupções, nomeadamente do sítio Web dos Parceiros;

- Em caso de ataques de vírus ou intrusões ilícitas num sistema de tratamento automatizado de dados da TLC e/ou dos seus Parceiros;
- No que respeita ao conteúdo dos sítios Web de terceiros para os quais remete o catálogo de Recompensas disponível na Conta;
- Em caso de incumprimento das presentes Condições Gerais de Utilização imputável aos Membros e/ou à TLC e/ou aos Parceiros e/ou aos Titulares de Vales de Oferta;
- Por qualquer dificuldade encontrada, de qualquer natureza, na execução da atividade e/ou do serviço pelo Parceiro;
- Em caso de litígio entre os Titulares de Vales de Oferta e os Parceiros ou a TLC.

De um modo geral, a KIABI não pode ser responsabilizada em caso de violação(ões) de qualquer natureza, reclamação(ões), ação(ões), pedido(s) de qualquer tipo, incluindo em caso de incumprimento e/ou cessação de pagamento/procedimento(s) aplicável(eis) às empresas em dificuldade, de um ou mais Parceiros e/ou da sociedade TLC ou de qualquer outra sociedade pertencente ao mesmo grupo que esta sociedade.

ARTIGO 8.º – DADOS PESSOAIS

No âmbito da gestão do Programa, a Kiabi trata os dados pessoais do Membro e da sua Família (nomeadamente nome próprio, apelido, data de nascimento, endereço de correio eletrónico, etc.). Os dados identificados com um asterisco no formulário de recolha de dados são obrigatórios e a sua não comunicação impossibilita a inscrição no Programa.

Todas as informações relativas ao tratamento de dados pessoais no âmbito da gestão do Programa e dos direitos dos titulares dos dados estão disponíveis na Política de Dados Pessoais da Kiabi.

- [Política de proteção de dados pessoais da Kiabi França](#)
- [Política de dados pessoais da Kiabi Bélgica](#)
- [Política de dados pessoais da Kiabi Espanha](#)
- [Política de dados pessoais da Kiabi Portugal](#)
- [Política de dados pessoais da Kiabi Itália](#)

Para a utilização das Recompensas do tipo “Vale de Oferta”, a TLC e os seus Parceiros são igualmente obrigados a recolher e tratar os dados pessoais do Titular sob a sua exclusiva responsabilidade. Estão disponíveis mais informações sobre estes tratamentos diretamente no sítio Web da TLC ao utilizar o Vale de Oferta.

ARTIGO 9.º – CONTACTO

Para quaisquer questões relacionadas com este Programa, os clientes podem contactar o serviço de apoio ao cliente da KIABI através de um dos seguintes meios:

- Endereço postal:
 - França: Serviço de apoio ao cliente KIABI – 4A rue du moulin de Lezennes, 59260 LEZENNES, França
 - Bélgica: Serviço de apoio ao cliente KIABI, 14 Place de la Monnaie, 1000 Bruxelas

- Espanha: KIABI ESPAÑA KSCE SA, Calle Calderilla 1, Centro Comercial Islazul, Local 0060, 28054 Madrid
 - Portugal: KIABIPORTUGAL LDA, Centro Comercial Alegro Sintra, Loja 1.35, IC 19, Alto do Forte, 2635-018 Rio de Mouro
 - Itália: S.E.K.I S.r.l, via Caldera n.21, Milão (20153)
- Em França, por telefone: 09 69 32 00 23 (de segunda a sábado, das 8h00 às 20h00 – chamada não sujeita a sobretaxa)

- Formulário de contacto do serviço de apoio ao cliente:

- França: [Formulário de contacto](#)
- Bélgica: [Formulário de contacto](#)
- Espanha: [Formulário de contacto](#)
- Portugal: [Formulário de contacto](#)
- Itália: [Formulário de contacto](#)

Para quaisquer questões relacionadas mais especificamente com as Recompensas do tipo “Vale de Oferta”, os Membros devem contactar o serviço de apoio ao consumidor da TLC:

- Telefone: 01 72 06 08 59 (de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 17h30, exceto feriados – chamada não sujeita a sobretaxa, tarifa aplicável segundo o operador)

- Correio eletrónico:

- França: kiabi@tlcrewards.com
- Bélgica: kiabi-be-fr@tlcrewards.com e kiabi-be-nl@tlcrewards.com
- Espanha: kiabi-es@tlcrewards.com
- Portugal: kiabi-pt@tlcrewards.com
- Itália: kiabi-it@tlcrewards.com

ARTIGO 10.º – DIREITO APLICÁVEL

Em França: Em caso de litígio decorrente da presente relação contratual, as partes comprometem-se a chegar a uma solução amigável antes de intentar qualquer ação judicial. Em conformidade com o artigo L.152-2 do Código do Consumo francês, o cliente é informado de que pode, em caso de litígio, recorrer a um procedimento de mediação convencional ou a qualquer outro método alternativo de resolução de litígios.

Em caso de litígio resultante de uma compra em loja, o cliente pode recorrer ao *Centre de médiation des conciliateurs de justice* (CM2C).

A KIABI é membro da *Fédération du e-commerce et de la vente à distance* (FEVAD) e do serviço de mediação de comércio eletrónico (60 rue la Boétie – 75008 Paris – relationconso@fevad.com, www.fevad.com).

Para saber como proceder, clique em <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espaceconsommateur/>. Para as encomendas efetuadas no sítio Web, pode igualmente apresentar um litígio para mediação na plataforma europeia <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Qualquer litígio relativo à interpretação do regulamento está sujeito à jurisdição francesa e ao direito francês.

Na Bélgica: Em caso de litígio decorrente da presente relação contratual, as partes comprometem-se, antes de qualquer ação judicial, a procurar uma solução amigável, recorrendo, se necessário, ao serviço belga de mediação para os consumidores:

- E-mail: contact@mediationconsommateur.be
- Sítio Web: www.mediationconsommateur.be

Ou à plataforma europeia ODR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>)

Em caso de insucesso da mediação, os tribunais de Entreprise Hainaut, divisão de Tournai, terão competência exclusiva para resolver qualquer litígio relativo às presentes condições gerais.

Em caso de litígio na Bélgica, qualquer litígio relativo à interpretação das condições estará sujeito à lei belga.

Em Espanha: os tribunais competentes para resolver qualquer litígio em Espanha são os tribunais da residência do cliente em território espanhol.

Em caso de litígio em Portugal, qualquer litígio relativo à interpretação das condições está sujeito à jurisdição portuguesa e ao direito português.

Em Itália: em caso de litígio decorrente da presente relação contratual, as partes comprometem-se a chegar a uma solução amigável antes de intentar qualquer ação judicial. Nos termos do artigo 49.º, n.º 1, alínea v), do Decreto Legislativo n.º 206, de 6 de setembro de 2005 (Código do Consumo italiano), informamos da possibilidade de recorrer ao procedimento de conciliação conjunta. Decorridos 45 dias após ter apresentado a sua reclamação à empresa e não ter recebido resposta, pode ativar o procedimento suprarreferido. Se decidir recorrer ao procedimento de conciliação conjunta, deve enviar o seu pedido para o seguinte endereço: conciliazione@consorzionetcomm.it ou para o número de fax 02/87181126. Para mais informações, consulte: http://www.consorzionetcomm.it/Spazio_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/La-Conciliazione-Paritetica.kl.

De acordo com o Regulamento (UE) n.º 524/2013, informamos ainda que a Comissão Europeia oferece aos consumidores e profissionais da UE a possibilidade de encontrar uma solução extrajudicial para as reclamações relacionadas com compras online, utilizando a plataforma de resolução extrajudicial de litígios em linha (a “plataforma RLL”): <http://ec.europa.eu/odr>.

Qualquer litígio relativo à interpretação do regulamento está sujeito à jurisdição italiana e ao direito italiano.